



**SBERBANK**

**OBCHODNÉ PODMIENKY  
PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO  
BANKOVNÍCTVA**

## OBSAH

Článok		Strana
1.	Definície a výkladové pravidlá	3
2.	Predpoklady poskytnutia služby elektronického bankovníctva	4
3.	Poskytnutie služby elektronického bankovníctva	5
4.	Aktívne operácie	5
5.	Pasívne operácie	6
6.	Diaľková komunikácia banky a používateľa	6
7.	Uzatváranie zmlúv o finančných službách na diaľku	6
8.	Internet banking	7
9.	E-mail notifikácia	7
10.	Homebanking	8
11.	SMS	notifikácia
	<b>Ch</b>	
	<b>yba! Záložka nie je definovaná.</b>	
12.	Mobilná aplikácia	9
13.	Postupy správneho a bezpečného používania služby elektronického bankovníctva	9
14.	Odcudzenie, strata alebo podozrenie zo zneužitia Autentifikačných údajov a iných bezpečnostných prvkov alebo z neautorizovaného použitia služby elektronického bankovníctva	10
15.	Blokácia prístupu používateľa k službe elektronického bankovníctva	11
16.	Poplatky	11
17.	Vybavovanie reklamácií, sťažností a iných podaní a riešenie sporov	11
18.	Zodpovednosť	12
19.	Zánik zmluvy	12
20.	Záverečné ustanovenia	13
21.	Účinnosť	13

## 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 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 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;

**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 a Heslo na šifrovanie e-mailových správ;

**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 autority, 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** umožňuje overenie totožnosti Používateľa podľa Zmluvy a Obchodných podmienok; je zložený z dvoch častí (kľúčov), z Prívátneho 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 Internet banking;

**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 Mobilnú aplikáciu** je Autentifikačný údaj; je to znakový reťazec zvolený Používateľom po prvom prihlásení do Mobilnej aplikácie 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;

**Inštalčné 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. Do limitov sa nezapočítava platobná operácia Používateľa vykonaná SEPA platobným príkazom alebo prostredníctvom Mobilnej aplikácie, a to medzi vlastnými účtami Klienta vedenými v Banke, ktoré sú sprístupnené v elektronickom bankovníctve.

**Obchodník** je podnikateľ poskytujúci tovar alebo služby prostredníctvom internetu;

**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 Inštalačných 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 Internet banking.

**Token** je Bezpečnostný prvok fyzické hardvérové zariadenie určené na prihlásenie Používateľa a na autorizáciu Platobnej operácie pri službe Internet banking.

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

**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 Internet banking;

## 2. PREDPOKLADY POSKYTNUTIA SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 2.1 Banka poskytuje služby elektronického bankovníctva na zmluvnom základe. Klient nemá na poskytnutie služieb elektronického bankovníctva právny nárok.
- 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 Banka poskytuje Klientom tieto druhy služieb elektronického bankovníctva:
  - (a) Internet banking; Od 01.07.2017 poskytuje Banka službu elektronického bankovníctva Sberbank Online pod názvom Internet banking;
  - (b) Homebanking; Od 01.07.2017 poskytuje Banka službu elektronického bankovníctva Sberbank Business Banking pod názvom Homebanking.SMS notifikácia; Od 01.07.2017 poskytuje banka službu elektronického bankovníctva SMS banking pod názvom SMS notifikácia;
  - (c) E-mail notifikácia; Od 01.07.2017 poskytuje banka službu elektronického bankovníctva E-mail banking pod názvom E-mail notifikácia;
  - (d) Mobilná aplikácia; Od 01.07.2017 poskytuje banka službu elektronického bankovníctva Smart banking pod názvom Mobilná aplikácia.
- 2.4 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 Zmluvu ukončiť postupom podľa čl. 21., bod 21.4 Obchodných podmienok.

2.5 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) splnenie technických podmienok pre danú službu elektronického bankovníctva dohodnutú medzi Bankou a Klientom.

2.6 Predpoklady uvedené v tomto článku Obchodných podmienok musia byť splnené nepretržite po celú dobu platnosti Zmluvy.

### **3. POSKYTNUTIE SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA**

3.1 Služby elektronického bankovníctva sú poskytované vždy Majiteľovi účtu. Banka má právo overiť si informácie predložené Majiteľom účtu.

3.2 Majiteľ účtu však môže určiť aj ďalšie osoby, ktoré ako Používatelia budú mať prístup k jeho Platobnému účtu Prostriedkami diaľkovej komunikácie v dohodnutom rozsahu. Takto udelené plnomocenstvo môže Majiteľ účtu 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 Majiteľom účtu na vykonávanie právnych úkonov k Platobnému účtu v Podpisovom vzore nie sú týmto splnomocnené na vykonávanie právnych úkonov k Platobnému účtu Prostriedkami diaľkovej komunikácie.

3.3 Banka po uzatvorení Zmluvy sprístupní dohodnutú službu elektronického bankovníctva Klientovi a/alebo iným Používateľom v dohodnutej lehote.

3.4 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 bezpečnostného prvku Token, prípadne Inštalačných médií, spíšu Banka a Klient a/alebo iný Používateľ Protokol.

3.5 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.

4.5 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.

4.6 Certifikácia sa nevyžaduje v prípade, ak

- (a) Používateľ vykonáva SEPA platobný príkaz medzi vlastnými bankovými účtami Klienta sprístupnenými v elektronickej podobe a suma platobného príkazu je nižšia alebo sa rovná 2 000 Eur. Používateľ musí mať právo aktívnych operácií s certifikáciou k platobnému účtu Platiteľa. Klient si môže nastaviť prostredníctvom nastavenia účtu zákaz necertifikovaných platieb medzi vlastnými platobnými účtami.
- (b) Používateľ vykonáva Mikro transakciu prostredníctvom SEPA platobného príkazu, pričom maximálna suma necertifikovaných Mikro transakcií pre jeden Používateľský prístup do elektronického bankovníctva, platobný účet, výšku platby a deň je 250 Eur. Mikro transakcie, ktoré presiahnu stanovený limit si vyžadujú certifikáciu. Klient môže určiť nižší limit pre sumu jednej Mikro transakcie, pričom súčet vykonaných Mikro transakcií nemôže prekročiť 250 Eur za deň.

- 4.7 Klient, ktorý je právnickou osobou, si môže zvoliť povinné certifikovanie platobných príkazov dvomi rôznymi Používateľmi od určitej sumy. Uvedené sa nevzťahuje na príkazy na inkaso a inkasné povolenia. V prípade, ak má Klient povolené necertifikované platobné príkazy medzi vlastnými platobnými účtami, tak platobný príkaz medzi vlastnými platobnými účtami nebude certifikovaný.

## **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.

## **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 neodvrátiteľných 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 má právo prostredníctvom služby 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 prideliť 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 nenamietajú, 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 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 Ak Banka poskytla Používateľovi Bezpečnostný prvok alebo iný prostriedok s podmienkou zloženia zábezpeky Klientom, v prípade porušenia povinností vrátiť Banke poskytnuté prostriedky po skončení Zmluvy na diaľku, má Banka právo uspokojiť svoje nároky na náhradu takto vzniknutej straty zo zábezpeky.

## **8. INTERNET BANKING**

- 8.1 Internetbanking (v minulosti tiež označovaný ako „Sberbank Online“ alebo „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 Internet banking je bezpečný počítač Používateľa.
- 8.3 Internet banking je určený na vykonávanie
- (a) 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);
- (b) Aktívnych operácií s dohodnutým rozsahom oprávnenia Používateľa:
- Aktívne operácie bez certifikácie podľa článku 4 týchto Obchodných podmienok; alebo
  - Aktívne operácie bez certifikácie 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, 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 vydaných Debetných platobných kariet, 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 prideliť Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr. 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 Internet banking Používateľ využíva internetovú stránku Banky alebo jej internetovú adresu.

## **9. E-MAIL NOTIFIKÁCIA**

- 9.1 E-mail notifikácia (v minulosti tiež označovaná služba ako „E-mail banking“ alebo „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 notifikácia je bezpečný počítač s funkčnou e-mailovou schránkou.
- 9.3 E-mail notifikácia je služba určená 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.

- 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. HOMEBANKING

- 10.1 Homebanking je služba elektronického bankovníctva, 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.
- 10.2 Homebanking umožňuje Používateľom v mene Klienta, podľa Klientom zadefinovaných prístupových a autorizačných oprávnení pre Používateľov, vykonávať aktívne ako aj pasívne operácie.
- 10.3 Technickými predpokladmi služby elektronického bankovníctva Homebanking je bezpečný počítač alebo lokálna sieť počítačov s operačným systémom Windows Vista alebo vyššou verziou operačného systému Windows.
- 10.4 Banka Klientovi sprístupní inštalačné súbory pre nainštalovanie klientskej aplikácie Homebanking na internetovej stránke, alebo na inštalačnom médiu. Zároveň zverejní technický popis inštalácie a užívateľský manuál správneho a bezpečného používania služby elektronického bankovníctva Homebanking.
- 10.5 Banka po podpísaní zmluvy o poskytovaní služby Homebanking 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.
- 10.6 Klient je oprávnený si aplikáciu elektronického bankovníctva Homebanking 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 inštalačného manuálu. Aktualizácie je povinný vykonať na všetkých Bezpečných počítačoch, na ktorých je nainštalovaná aplikácia elektronického bankovníctva Homebanking.
- 10.7 Klient ani Používatelia nesmú inštalačný súbor a programové vybavenie služby elektronického bankovníctva Homebanking kopírovať, upravovať ani sprístupňovať tretím osobám. Všetky prístupové údaje užívateľov sú prísne tajné. Klient a Používatelia sú povinní zabrániť ich prezradeniu akejkoľvek tretej neoprávnenej osobe.
- 10.8 Všetky údaje na trvanlivom médiu s Certifikátom sú PRÍSNE DÔVERNÉ! Majiteľ účtu, ako aj všetci Používatelia 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.
- 10.9 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.
- 10.10 Majiteľ účtu si v nainštalovanej aplikácii zadefinuje 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 Používatelia následne prístupujú do aplikácie svojim používateľským menom a heslom v rámci zadefinovaných prístupových oprávnení.
- 10.11 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 Homebanking.
- 10.12 Banka nezodpovedá za škody, ktoré Majiteľovi účtu vzniknú zneužitím služby Homebanking pri nedodržaní zásad bezpečnosti podľa článku 15. týchto Obchodných podmienok. Predpokladom zabránenia neautorizovaného prístupu k Platobnému účtu Majiteľa účtu je dodržiavanie zásad bezpečnosti.
- 10.13 Banka sprístupňuje inštalačný 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.
- 10.14 Elektronické Platobné príkazy doručené Banke na spracovanie pred zánikom platnosti zmluvy o poskytovaní služby Homebanking, Banka elektronické Platobné príkazy riadne spracuje v zmysle príslušných ustanovení VOP.



- 10.15 Banka je pripravená momentom odovzdania Certifikátu Klientovi prijímať a spracovávať Platobné príkazy zaslané do Banky.

## **11. SMS NOTIFIKÁCIA**

- 11.1 SMS notifikácia je služba elektronického bankovníctva, na základe ktorej Banka a Používateľ komunikujú na diaľku prostredníctvom mobilných telefónov v sieti slovenských mobilných operátorov.
- 11.2 Technickou podmienkou využívania služby SMS notifikácia je využívanie telekomunikačných služieb mobilným operátorom so sídlom v Slovenskej republike.
- 11.3 Banka Používateľovi pridelí Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr. SMS kód).
- 11.4 Služba SMS notifikácia slúži na vykonávanie vybraných Pasívnych operácií, 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.

## **12. MOBILNÁ APLIKÁCIA**

- 12.1 Mobilná aplikácia 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 Mobilná aplikácia je rozšírením služby Internet banking na platforme mobilných zariadení. Je poskytovaná automaticky každému Používateľovi, ktorý má aktivovanú službu Internet banking.
- 12.2 Technickými predpokladmi pre poskytnutie služby elektronického bankovníctva Mobilná aplikácia je mobilné zariadenie s operačným systémom iOS alebo Android.
- 12.3 Banka Používateľovi pridelí Autentifikačné údaje PID, PIN a iné Bezpečnostné prvky (napr. SMS kód). Používateľ je po prvom prihlásení do Mobilnej aplikácie zadaním PID, PIN a Bezpečnostného prvku povinný zvoliť si minimálne šesťmiestne Heslo pre Mobilnú aplikáciu, ktoré pozostáva z písmen alebo čísiel. Platnosť Hesla pre Mobilnú aplikáciu je tri mesiace. Po uplynutí tejto doby je Používateľ vyzvaný na zmenu Hesla Mobilnej aplikácie. Nové Heslo pre Mobilnej aplikácie sa musí líšiť od predošlého. Použitie Hesla pre Mobilnú aplikáciu nahrádza prihlásenie Používateľa zadaním PID, PIN a Bezpečnostného prvku.
- 12.4 Služba Mobilná aplikácia slúži na vykonávanie vybraných Pasívnych a Aktívnych operácií. Používateľ si môže pomocou výberu položiek priamo v menu aplikácie mobilného zariadenia vyžiadať od Banky informácie o svojich Platobných účtoch.
- 12.5 Banka nezodpovedá za škody vzniknuté Majiteľovi účtu neoprávneným použitím alebo zneužitím Autentifikačných údajov a/alebo Bezpečnostných prvkov k službe Mobilná aplikácia.

## **13. POSTUPY SPRÁVNEHO A BEZPEČNÉHO POUŽÍVANIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA**

- 13.1 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.
- 13.2 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.
- 13.3 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.
- 13.4 Klient je povinný zoznámiť 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.
- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 13.7 Bezpečnostný prvok Token je majetkom Banky a Banka ho odovzdáva Klientovi a/alebo Používateľovi iba do užívania. Po skončení platnosti Bezpečnostného prvku alebo po skončení platnosti Zmluvy je Klient povinný Banke odovzdať nepoškodený Bezpečnostný prvok.
- 13.8 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.
- 13.9 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.
- 13.10 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 údají a inom Bezpečnostnom prvku. V prípade podozrenia, že na elektronickom zariadení je nainštalované zariadenie na získanie informácie o Autentifikačnom údají 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.
- 13.11 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.
- 13.12 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.
- 13.13 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.
- 15.15 V záujme bezpečnosti môže Banka požadovať od Používateľa zmenu PIN, a to pri prvom využití služby elektronického bankovníctva ako aj v pravidelných intervaloch určených Bankou. Banka môže zaviesť dodatočný spôsob Autentifikácie a Autorizácie, prípadne nový personalizovaný Bezpečnostný prvok. Banka môže personalizované Bezpečnostné prvky kedykoľvek zrušiť alebo nahradiť novými. Takúto zmenu Banka Klientovi oznámi, a v prípade, že sa týka viacerých Klientov Zverejní, v lehote dva mesiace pred jej vykonaním. Ak je dôvodom zmeny zachovanie bezpečnosti, môže byť zmena vykonaná okamžite aj bez predchádzajúceho informovania Klienta. Podrobnejšie pravidlá pridelovania, používania a bezpečnosti personalizovaných bezpečnostných prvkov oznámi Banka na svojom webovom sídle.
- 14. ODCUDZENIE, STRATA ALEBO PODOZRENIE ZO ZNEUŽITIA AUTENTIFIKAČNÝCH ÚDAJOV A INÝCH BEZPEČNOSTNÝCH PRVKOV ALEBO Z NEAUTORIZOVANÉHO POUŽITIA SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA**
- 14.1 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 počas prevádzky call Centra na telefónnom čísle: 0850 123 123, príp. osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste Banky počas prevádzkovej doby Banky.
- 14.2 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.
- 14.3 Používateľ je povinný oznámiť Banke všetky jemu známe informácie súvisiace so stratou, odcudzením alebo podozrením zo zneužitia služby elektronického bankovníctva, najmä Autentifikačného údajá alebo iného Bezpečnostného prvku alebo neautorizovaného použitia služby elektronického

bankovníctva. Nedodržanie tejto povinnosti Banka považuje za hrubú nedbanlivosť a porušenie povinností Používateľa.

- 14.4 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.
- 14.5 Ustanovenia tohto článku Obchodných podmienok platia pre nepersonalizované Bezpečnostné prvky a inštaláčn é médiá odovzdané Klientovi primerane.

## **15. BLOKÁCIA PRÍSTUPU POUŽÍVATEĽA K SLUŽBE ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA**

- 15.1 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.
- 15.2 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 zrejmé, 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 údaj a.
- 15.3 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.
- 15.4 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.

## **16. POPLATKY**

- 16.1 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 spoplatnenej služby alebo v deň vykonania spoplatneného 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.
- 16.2 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 v ňom uvedeným. Ak Klient nebude so zmenou súhlasiť, môže od Zmluvy odstúpiť postupom podľa bodu 19.3 Obchodných podmienok.

## **17. VYBAVOVANIE REKLAMÁCIÍ, SŤAŽNOSTÍ A INÝCH PODANÍ A RIEŠENIE SPOROV**

- 17.1 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.
- 17.2 Reklamácie správnosti a kvality služieb elektronického bankovníctva je reklamujúci Klient povinný Banke doručiť bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia nedostatkov kvality poskytnutej elektronickej služby. 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.

- 17.3 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.
- 17.4 Týmito ustanoveniami nie je dotknutý obsah, platnosť a účinnosť Reklamačného poriadku.

## 18. ZODPOVEDNOSŤ

- 18.1 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 nenainštaloval a/alebo nepoužil aktuálnu verziu programového vybavenia alebo inštalácia nebola vykonaná správne.
- 18.2 Banka nezodpovedá za škody vzniknuté neoprávneným použitím alebo zneužitím komunikačných médií, Prívátnych kľúčov Elektronického podpisu alebo údajov na nich obsiahnutých, pokiaľ Obchodné podmienky výslovne nehovoria inak.
- 18.3 Porušenie bezpečnostných pravidiel a postupov správneho a bezpečného používania služieb elektronického bankovníctva spolu alebo jednotlivo (aj neúmyselné) Používateľom Banka považuje za hrubú nebanlivosť. 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.
- 18.4 Banka nezodpovedá Klientovi za škodu spôsobenú Elektronickými úkonmi Používateľa.
- 18.5 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.
- 18.6 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 údajja alebo iného Bezpečnostného prvku alebo s neautorizovaným použitím služby elektronického bankovníctva, okrem prípadov, keď Klient alebo iný Používateľ konal podvodným spôsobom.
- 18.7 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.
- 18.8 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.
- 18.9 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

## 19. ZÁNIK ZMLUVY

- 19.1 Zmluva zaniká:
- (a) písomnou dohodou zmluvných strán o zrušení Zmluvy;
  - (b) písomnou výpoveďou Zmluvy jednou zo zmluvných strán;
  - (c) odstúpením od Zmluvy jednou zo zmluvných strán;
  - (d) zánikom platnosti a/alebo neobnovením Autentifikačných údajov a iných Bezpečnostných prvkov nevyhnutných na zabezpečenie prístupu k službe elektronického bankovníctva všetkým Používateľom;
  - (e) zánikom Zmluvy o účte, na základe ktorej bol Klientovi zriadený a vedený Platobný účet, ku ktorému má zriadený diaľkový prístup prostredníctvom služby elektronického bankovníctva.
- 19.2 Banka a Majiteľ účtu sú oprávnení písomne Zmluvu vypovedať aj bez uvedenia dôvodu. Majiteľ účtu môže vypovedať Zmluvu v lehote jedného mesiaca. Banka môže vypovedať Zmluvu s výpovednou lehotou 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede. 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 nebanlivosťou.

- 19.3 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 najneskôr deň pred nadobudnutím účinnosti zmeny, má sa za to, že so zmenou súhlasí.
- 19.4 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.
- 19.5 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.
- 19.6 Zánikom Zmluvy nezaniká Klientovi povinnosť vysporiadať všetky záväzky voči Banke plynúce z používania ktorejkoľvek služby elektronického bankovníctva.
- 19.7 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.

## **20. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

- 20.1 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.
- 20.2 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.
- 20.3 Aktuálne znenie Obchodných podmienok je zverejnené v slovenskom jazyku listinnou formou na Obchodných miestach Banky a elektronickou formou na internetovej stránke Banky.

## **21. ÚČINNOSŤ**

Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2017 a nahrádzajú v plnom rozsahu Obchodné podmienky Sberbank Slovensko, a.s. pre poskytovanie služieb elektronického bankovníctva v znení účinnom od 01.06.2017.