



**SBERBANK**

# Obchodní podmínky pro internetové bankovníctví

Účinné od 1. 4. 2022

## Část I. Úvodní ustanovení

(1) Tyto Obchodní podmínky pro internetové bankovníctví (dále jen „**Podmínky**“) stanoví závazná pravidla pro elektronický styk s bankou – Sberbank Online Banking, Sberbank Online, Smart Banking a Sberbank Online Mobile mezi Sberbank CZ, a.s., IČO: 25083325, zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 4353 (dále jen „**Banka**“), klientem Banky (dále jen „**Klient**“) a uživatelem internetového bankovníctví (dále jen „**Uživatel**“).

## Část II. Definice pojmů a popis produktu

(1) **Internetové bankovníctví** je elektronická bankovní služba, která Klientovi a Uživatelům umožňuje elektronický přístup a obsluhu účtu/účtů (dále jen „**Účet**“) Klienta vedeného/ch v Bance a zobrazuje i další produkty, které si Klient s Bankou sjednal.

(2) **Sberbank Online Banking, Sberbank Online, Sberbank Online Mobile a Smart Banking** jsou aplikace, prostřednictvím kterých Banka poskytuje Klientům Internetové bankovníctví.

(3) **Klientem** se rozumí osoba, která s Bankou uzavřela Smlouvu, tedy majitel Účtu.

(4) **Uživatelem** se rozumí osoba zmocněná ve Smlouvě Klientem k elektronickému přístupu k Účtům Klienta v rámci Internetového bankovníctví.

(5) **Administrátorem** se rozumí osoba zmocněná ve Smlouvě Klientem ke správě podpisových pravidel v rámci Internetového bankovníctví.

(6) **Autentizace uživatele** je ověření identity uživatele při přihlášení do Internetového bankovníctví. Je zajištěna tzv. bezpečnostními prvky dle přístupového manuálu ke konkrétní aplikaci dle bodu (2) této části Podmínek.

(7) **Autorizace** je potvrzení operací. Autorizace aktivních i pasivních operací jsou uvedeny v uživatelských manuálech ke konkrétním aplikacím uvedeným v bodu (2) této části Podmínek.

(8) **Aktivním uživatelem** se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu Účtu Klienta a provádění aktivních operací.

(9) **Pasivním uživatelem** se rozumí uživatel zmocněný ve Smlouvě k monitorování stavu Účtu Klienta a provádění pouze pasivních operací uvedených v Uživatelské příručce. (10) Základní povinností Klienta je dodržovat Smlouvu a tyto Podmínky a zajistit, že Uživatelé budou plnit své povinnosti stanovené ve Smlouvě a Podmínkách. Klient bere na vědomí, že pokyny a doporučení Banky ohledně používání systému Internetového bankovníctví lze nalézt na internetových stránkách Banky [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz) v aplikaci Sberbank Online Banking a Sberbank Online a sekci Uživatelská příručka.

(11) Oprávnění Uživatele k přístupu k Účtům Klienta prostřednictvím Internetového bankovníctví zaniká nejpozději následující Bankovní pracovní den po doručení písemného odvolání plné moci pro uživatele ze strany Klienta nebo písemné výpovědi plné moci ze strany uživatele Bance.

(12) **Aplikace:**

a) Sberbank Online Mobile je aplikace, kterou si Klient instaluje na své mobilní zařízení s operačním systémem Android nebo iOS (nejčastěji mobilní telefon či tablet),

dále jen „**Mobilní zařízení**“) a slouží pro elektronickou komunikaci s Bankou;

b) Sberbank Online je webová aplikace, která je přístupná na [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz) a slouží pro elektronickou komunikaci s Bankou;

c) Mobilní token je aplikace, kterou si Klient instaluje na své Mobilní zařízení a slouží pro Autentizaci a Autorizaci požadavků ze Sberbank Online (dále jen „**M-Token**“).

d) Smart Banking je bankovní aplikace, která umožňuje Klientovi / aktivnímu uživateli prostřednictvím Mobilního zařízení takového Klienta/uživatele disponovat s prostředky na Účtech vedených u Banky a provádět další úkony/operace. Smart Banking slouží pro elektronickou komunikaci s Bankou.

Detailní informace o jednotlivých aplikacích jsou dostupné v uživatelských manuálech.

(13) **Bezpečnostní prvky Internetového bankovníctví:**

a) **Přihlašovací jméno**

Unikátní údaj, který Banka Klientovi vygeneruje, Klient si jej zvolí na Obchodním místě Banky nebo elektronicky. Klient si může Přihlašovací jméno měnit.

b) **SMS kód**

Unikátní jednorázový kód, který slouží k Autentizaci a Autorizaci operací. Je zaslán na unikátní Bezpečnostní telefonní číslo.

c) **Bezpečnostní telefonní číslo**

Telefonní číslo, které je uvedeno ve Smlouvě a Klient jej má registrované v Bance. Bezpečnostní telefonní číslo může Klient měnit na Obchodním místě Banky, Sberbank Online Banking, nebo prostřednictvím Sberbank Online, pokud má Klient aktivovanou aplikaci M-Token. Pokud je Bezpečnostní telefonní číslo pro tento účel v Bance již registrováno u jiného klienta Banky, je na Obchodním místě Banky možné toto Bezpečnostní telefonní číslo přiřadit Klientovi a jinému klientovi jej odebrat, po ověření Bezpečnostního telefonního čísla pracovníkem Banky.

d) **M-Token**

Mobilní aplikace, která slouží k Autentizaci a Autorizaci operací. Její aktivaci a deaktivaci lze provést prostřednictvím Sberbank Online. Pro využívání aplikace M-Token je nutné Mobilní zařízení a aplikace M-Token, která je dostupná na v oficiálních obchodech App Store a Google Play. Využívání aplikace M-Token je vázáno na jedno konkrétní Mobilní zařízení. Postup registrace je popsán v Uživatelské příručce.

e) **Heslo**

Klient si jej zvolí při registraci do Sberbank Online. Heslo musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.

f) **Sberbank Online Banking PIN**

Klient si jej zvolí při registraci do Sberbank Online Banking. Heslo musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.

g) **Sberbank Online Mobile PIN**

Klient si jej zvolí při registraci do Sberbank Online Mobile. Sberbank Online Mobile PIN musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

- h) **M-Token PIN**  
Klient si jej zvolí při registraci do aplikace M-Token. M-Token PIN musí splňovat minimální bezpečnostní pravidla stanovená Bankou.
- i) **Biometrický prvek**  
Slouží k Autentizaci a Autorizaci operací. Biometrický prvek je například otisk prstu nebo rozpoznání obličeje a lze jej využít pouze za předpokladu, že jej Mobilní zařízení podporuje.
- j) **PEI**  
Za určitých okolností stanovených v části IX. těchto Podmínek je bezpečnostním prvkem i PEI, splňující technické specifikace, normy a postupy pro úroveň záruky „značná“, stanovené nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (dále jen „eIDAS“), prováděcím nařízením Komise (EU) 2015/1502 ze dne 8. září 2015, kterým se stanoví minimální technické specifikace a postupy pro úroveň záruky prostředků pro elektronickou identifikaci podle čl. 8 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a zák. č. 21/1992 Sb., zákon o bankách, ve znění pozdějších předpisů.
- (14) **Bankovní identita** je digitální Autentizace uživatele (prostředek elektronické identifikace – PEI) prostřednictvím BankID. Skrze Bankovní identitu se Klient může přihlásit do internetového bankovníctví, prokázat svou totožnost vůči Bance a přihlásit se do NIA. Detailní informace k Bankovní identitě jsou obsaženy v části IX. těchto Podmínek.
- (15) **BankID** je využití Bankovní identity pro soukromý sektor, spravovaný ze strany Bankovní identity, a.s., IČO: 09513817.
- (16) **NIA** (Národní identitní autorita) je využití Bankovní identity pro státní sektor (tzv. služby eGovernmentu), kterou Klienti mohou využít k přihlášení do Národního bodu pro identifikaci a autentizaci, provozovaného českým státem.
- Část III. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti**
- Článek III.1. Práva a povinnosti smluvních stran, zajištění bezpečnosti**
- (1) Banka se zavazuje předat Klientovi a Uživatelům příslušné přístupové informace, které mu umožní využívat Internetové bankovníctví.
- (2) Aplikace zpřístupňující internetové bankovníctví Klient používá dle manuálu k příslušné aplikaci.
- (3) Technické vybavení, na kterém bude Sberbank Online Banking, Sberbank Online a Sberbank Online Mobile instalován, musí odpovídat Bankou stanoveným technickým požadavkům specifikovaným v uživatelské příručce.
- (4) Banka je povinna provést aktivaci elektronického přístupu k Účtům do 3 (tří) Bankovních pracovních dnů ode dne uzavření Smlouvy. Ostatní lhůty zpracování změn jsou uvedeny ve Smlouvě.
- (5) Všechny přístupové údaje Uživatelů Internetového bankovníctví jsou přísně tajné. Uživatelé jsou povinni zajistit jejich neprozrazení jakékoliv třetí osobě. Uživatel Internetového bankovníctví nesmí vyrazit jakékoli třetí osobě vlastní PIN a hesla nastavená v Internetovém bankovníctví ani umožnit přístup k těmto PIN a dalším heslům jakékoli třetí osobě. Uživatel dále nesmí předávat svůj telefon s Bezpečnostním telefonním číslem třetí osobě a umožnit přístup k takovému telefonu (povolení biometricky třetí osobě) jakékoli třetí osobě.
- (6) Banka nesdělí přístupové údaje uživatelů jiné osobě než příslušnému Uživateli Internetového bankovníctví.
- (7) Klient a Uživatelé jsou povinni při používání Internetového bankovníctví dodržovat veškeré sjednané bezpečnostní postupy a opatření. Uživatelská příručka obsahuje sekci Bezpečnostní desatero, ve kterém Banka stanoví základní bezpečnostní zásady využívání Internetového bankovníctví. Klient potvrzuje, že se s uvedenými zásadami seznámil.
- (8) Při ztrátě/odcizení PIN, hesel, tokenu či jiných přístupových údajů, popř. jestliže nastala důvodná obava, že se třetí osoba dozvěděla přístupové údaje, které by jí umožnily zneužití Účtu Klienta, případně pokud nastaly jiné obavy ze zneužití Účtu Klienta, se smluvní strany o této skutečnosti navzájem neprodleně informují. Klient nebo jeho jménem Uživatel Internetového bankovníctví je povinen neprodleně uvedenou skutečnost oznámit Bance jedním z následujících způsobů:
- telefonicky na poradenské Infolince elektronického bankovníctví 800 133 444, volba 3, v časech pracovní doby Banky, uvedených na webových stránkách [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz),
  - kdykoliv elektronicky na e-mailovou adresu [online-banking@sberbankcz.cz](mailto:online-banking@sberbankcz.cz), nebo
  - v provozní době Call centra na Infolince 800 133 444 (ze zahraničí +420 543 525 901), nebo
  - osobně na kterémkoli Obchodním místě Banky.
- Neprodleně po provedeném hlášení dle předchozích ustanovení tohoto odstavce je Klient povinen potvrdit oznámení předáním písemné Žádosti o zablokování el. přístupu.
- (9) Banka může provést blokaci elektronického přístupu rovněž z vlastního podnětu, a to z důvodu bezpečnosti elektronického přístupu, zejména při podezření na jeho neoprávněné nebo podvodné použití. Banka informuje Klienta o blokaci a jejích důvodech (to však neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s jinými právními předpisy) před zablokováním elektronického přístupu, nebo, není-li to možné, okamžitě poté. Oznámení bude provedeno telefonicky. Banka elektronický přístup odblokuje, jakmile pomínou důvody blokace, Klient může požádat o odblokování, a to písemně na kterémkoliv Obchodním místě Banky.
- (10) Banka v den zablokování elektronického přístupu k Účtům prověří veškeré odchozí úhrady, příchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy, které nebyly dosud zpracovány, a neoprávněné dosud nezpracované odchozí úhrady, příchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy neprovede. Banka s Klientem ověří, zda byly odchozí úhrada, inkaso a trvalé příkazy skutečně autorizovány. V případě, že se Bance nepodaří tuto skutečnost s Klientem ověřit, Banka tyto odchozí úhrady, inkasa a trvalé příkazy neprovede až do okamžiku, kdy jí Klient ověření odchozích úhrad, inkas a trvalých příkazů umožní.
- (11) Z důvodu bezpečnosti nebo nutnosti údržby systému je Banka oprávněna v naléhavých případech přerušit i bez předchozího oznámení Klientovi přístup k Internetovému

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

bankovníctví nebo pozastavit poskytování některých nebo všech služeb v Internetovém bankovníctví. Banka je povinna o této skutečnosti Klienta neprodleně informovat.

- (12) Klient nese ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas, a to do celkové částky 50 (padesát) EUR, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztracených či odcizených přístupových údajů.
- (13) Klient nese ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas v celém rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností stanovených v § 165 zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
- (14) S výjimkou případů podvodného jednání Klienta nenese Klient ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas, jestliže:
  - a) ztrátu, odcizení nebo zneužití přístupových údajů nemohl zjistit před provedením neautorizované odchozí úhrady, trvalého příkazu nebo inkasa, nebo
  - b) pokud ztráta, odcizení nebo zneužití přístupových údajů byla způsobena jednáním Banky, nebo
  - c) pokud ztráta vznikla poté, co Klient oznámil Bance ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití přístupových údajů, nebo
  - d) pokud Banka nezajistila, aby měl k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoliv oznámit jejich ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití, nebo
  - e) pokud Banka porušila povinnost požadovat silné ověření v případech, kdy ho vyžaduje právní předpis.

## Část IV. Termíny a podmínky zpracování

- (1) Jakýkoli platební příkaz podaný elektronicky Internetovým bankovníctvím lze odvolat do okamžiku jeho přijetí ve smyslu Obchodních podmínek platebního styku. Po dohodě s Bankou může Klient odvolat platební příkaz (s výjimkou souhlasu s inkasem) i po jeho přijetí Bankou, avšak pouze za podmínky, že příslušná odchozí úhrada, inkaso nebo trvalý příkaz ještě nebyly odeslány z Banky nebo pokud ještě nebyly provedeny, jedná-li se o převod v rámci Banky. Požádat o odvolání platebního příkazu je nutné prostřednictvím žádosti v Internetovém bankovníctví a může tak učinit pouze Aktivní uživatel Internetového bankovníctví.

## Část V. Zúčtování tuzemských a zahraničních platebních příkazů

### Tuzemské platební příkazy

- (1) U tuzemských odchozích úhrad nebo trvalých příkazů, které Klient a Uživatel požadují zpracovat jako „urgentní“, je nutné v platebním příkazu zahrnout nabídku „Prioritní platba“.

### Zahraniční platební příkazy

- (1) U zahraničních plateb, které Klient a Uživatel požadují zpracovat jako „urgentní“, je nutné v platebním příkazu zvolit v nabídce Priorita platby „Urgentní“.
- (2) Platební příkazy k převodům mezi Účty vedenými v Bance v různých měnách a k převodům mezi Účty vedenými v Bance ve stejné cizí měně je nutné podávat na elektronickém

formuláři pro Vnitrobankovní cizoměnové platební příkazy.

- (3) Konverzi měn provádí Banka dle směnného kurzu stanoveného a vyhlášeného Bankou v souladu s Obchodními podmínkami platebního styku v okamžiku provedení příkazu. Banka je oprávněna změnit až do okamžiku zpracování platebního příkazu Kurzovní lístek, taková změna však musí být provedena neutrálním způsobem. Není-li dohodnuto jinak, Banka zúčtuje zahraniční platební příkaz nebo vnitrobankovní cizoměnový platební příkaz kurzem „deviza nákup / deviza prodej“ platným v okamžiku zpracování platebního příkazu. Směnné kurzy používané Bankou jsou Klientovi přístupné na všech Obchodních místech Banky, rovněž na internetových stránkách Banky [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz) a z aplikace Sberbank Online Banking a Sberbank Online.

## Část VI. Limity

### A) Limity pro Internetové bankovníctví:

- (1) Limity pro Internetové bankovníctví si Klient stanoví v konkrétní aplikaci nebo na Obchodním místě Banky. Maximální výši limitů stanovuje Banka.
- (2) Uživatelský limit pro jednotlivé Disponenty stanovuje Klient v dané aplikaci jako denní. Vztahuje se na všechny Odchozí úhrady, Trvalé příkazy, Inkasa konkrétních Disponentů.
- (3) Limity se uvádí v tuzemské měně (CZK), má-li Klient přístupné účty jiných měn, Trvalé příkazy, Inkasa, Odchozí úhrady z těchto účtů jsou pro účely výpočtu limitu přepočítávány aktuálním kurzem Deviza – střed dle Kurzovního lístku Banky. Limity se vztahují na Odchozí úhrady, Trvalé příkazy a Inkasa zadané během dne, bez ohledu na jejich splatnost.
- (4) Limity se nevztahují na Odchozí úhrady mezi vlastními účty.
- (5) Obnova limitů je vždy od začátku nového dne.
- (6) Podepisovací pravidla nastavuje v Internetovém bankovníctví Klient nebo Administrátor. Určují pravidla pro Autorizaci operací, stanovují limity a množství osob, které musí operaci autorizovat, než je finálně přijata ke zpracování Bankou. Popis nastavení je uveden v Uživatelských příručkách.

### B) Speciální limity pro Sberbank Online Banking:

- (1) Aktivní uživatel, který používá k autorizaci SMS ověření, je oprávněn předávat Bance prostřednictvím Sberbank Online Bankingu odchozí úhrady bez omezení, není-li v Internetovém bankovníctví nebo ve Smlouvě dohodnuto jinak.
- (2) Limit pro odchozí úhrady se vztahuje kumulativně na všechny Účty, které jsou Uživateli ve Sberbank Online Bankingu zpřístupněny, a na odchozí úhrady vytvořené v období, na které je limit stanoven. Limit se nevztahuje na odchozí úhrady pořízené prostřednictvím Sberbank Online Bankingu mezi Účty vedenými v Bance v rámci jednoho uživatelského přístupu k těmto Účtům a na založení trvalých příkazů. Uživatelský přístup je definován přihlašovacím jménem do Sberbank Online Bankingu.
- (3) Limity lze nastavit denní, týdenní nebo měsíční.

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

## C) Speciální limity pro Smart Banking:

- (1) V případě užívání Smart Bankingu stanovuje Banka pro Uživatele tyto limity:
  - a) transakční limit, příp. časový limit, které jsou pro Uživatele sjednány v rámci Sberbank Online Bankingu,
  - b) limit Standardní autorizace stanovený Bankou,
  - c) limit pro Dodatečnou autorizaci stanovený Bankou,
  - d) globální limit stanovený Bankou.

Globálním limitem se rozumí omezení pro součet odchozích úhrad předaných Bance v průběhu jednoho kalendářního dne prostřednictvím Smart Bankingu. Zahrnuje všechny odchozí úhrady z mobilního zařízení (bez ohledu na datum splatnosti). Je-li ve Smlouvě sjednán časový limit, sčítají se tyto odchozí úhrady s odchozími úhradami odeslanými do banky prostřednictvím Sberbank Online Bankingu v daném časovém období. Odchozí úhrady odeslané prostřednictvím Smart Bankingu tak snižují (tj. vyčerpávají) časový limit ve Sberbank Online Banking.

- (2) Uživatel je oprávněn provádět odchozí úhrady prostřednictvím aplikace Smart Banking vždy do výše transakčního a časového limitu, pokud byly sjednány ve smlouvě o Sberbank Online Bankingu, nejvýše však do výše globálního limitu, jehož výši určuje Banka a který činí 20 000,00 (dvacet tisíc) CZK za kalendářní den. Tyto limity se vztahují kumulativně na všechny odchozí úhrady ze všech Účtů, které jsou Uživateli ve Smart Bankingu na základě Dohody o zřízení Smart Bankingu zpřístupněny. Do sjednaných limitů se nezapočítávají založené trvalé příkazy a termínované vklady zadané ve Sberbank Online Bankingu, dále se nezapočítávají odchozí úhrady pořízené prostřednictvím Smart Bankingu mezi Účty vedenými ve Sberbank CZ, a.s.

## Část VII. Ceny za služby

- (1) **Za poskytnuté služby budou Klientovi účtovány poplatky dle platného Sazebníku poplatků z účtu určeného Klientem, nebylo-li dohodnuto jinak. Banka je však oprávněna zúčtovat poplatek i z kteréhokoliv jiného účtu Klienta.**
- (2) Těmito poplatky se rozumí zejména: paušální poplatek za užívání Internetového bankovníctví a dále za znovu vydání přístupových údajů. Poplatek za provedení inkasa, trvalého příkazu, odchozí úhrady a příchozí úhrady, tzn. tuzemské platby, poplatek za provedení zahraniční platby, vnitrobankovní platby, příplatek za urgentní platbu, poplatek za odvolání odchozí úhrady a ostatní příplatky vztahující se k platbě jsou prioritně zúčtovány z Účtu, ze kterého byla platba provedena.
- (3) Sazebník poplatků je přístupný v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a rovněž na internetových stránkách Banky [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz). Klient uzavřením Smlouvy potvrzuje, že se s jeho obsahem seznámil.

## Část VIII. Reklama

- (1) Klient (případně jeho jménem Aktivní uživatel Internetového bankovníctví) je povinen bez zbytečného odkladu zkontrolovat na výpisu z Účtu, zda jsou inkasa, trvalé příkazy, příchozí úhrady a odchozí úhrady na něm uvedené autorizované a správně zaúčtované. Pokud Klient zjistí nesrovnalosti v zaúčtování inkas, trvalých příkazů, příchozích úhrad nebo odchozích úhrad, je oprávněn prokaza-

telným způsobem reklamovat u Banky zjištěné chyby, a to neprodleně po jejich zjištění, nejpozději však do 13 (třinácti) měsíců po odepsání peněžních prostředků z Účtu. Banka práva vznesená Klientem a Uživatelem Internetového bankovníctví ve stanovené lhůtě prověří. Další podmínky jsou uvedeny v Reklamačním řádu Banky, který je k dispozici v provozních prostorách všech Obchodních míst Banky a je zveřejněn rovněž na internetových stránkách Banky [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz).

- (2) Jestliže byly chybné inkaso, trvalý příkaz, příchozí úhrada nebo odchozí úhrada v souladu s těmito Podmínkami reklamovány neúspěšně a Klient je s takovým řešením nespokojen, má právo se obrátit na finančního arbitra, který rozhoduje spory mezi vydavatelem a držitelem při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se sídlem na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

## Část IX. Bankovní identita (PEI)

### A) Definice Bankovní identity

- (1) Bankovní identitu tvoří následující Bezpečnostní prvky dle bodu 13, části II. těchto podmínek:
  - a) Přihlašovací jméno + Heslo + M-Token,
  - b) Přihlašovací jméno + Heslo + SMS kód,
  - c) Bezpečnostní mobilní aplikace + PIN/otisk prstu nebo sken obličeje pro přihlášení se do dané aplikace.

### B) Podmínky vydání Bankovní identity

- (1) Bankovní identitu zřizuje Banka na žádost Klienta nebo automaticky (princip opt-out) v případě splnění následujících podmínek:
  - a) Klient disponuje aktivním přístupem do Internetového bankovníctví (má uzavřenou rámcovou smlouvu s Bankou),
  - b) Klient má zřízené Bezpečnostní prvky dle článku A) této části Podmínek,
  - c) ze strany Banky byla provedena fyzická identifikace Klienta nebo identifikace prostřednictvím BankID, prostřednictvím NIA nebo některým ze způsobů, které stanovuje zák. č. 21/1992 Sb., o bankách u prostředků pro elektronickou identifikaci,
  - d) Klient je starší 15 let,
  - e) Klient nemá omezenou svéprávnost,
  - f) Klient nevyjádřil nesouhlas s vydáním Bankovní identity,
- (2) Banka si vyhrazuje právo odmítnout zřídit Bankovní identitu Klientovi v případě, že:
  - a) přebírá identifikaci od jiné úvěrové nebo finanční instituce,
  - b) probíhá identifikace Klienta skrze partnera Banky nebo zprostředkovatele,
  - c) zřízení produktu u Banky zajišťuje zmocněnec Klienta (produkt není zřízen samotným Klientem),
  - d) k identifikaci totožnosti Klienta dochází prostřednictvím nahrání dvou dokladů totožnosti Klienta a korunové platby (penny payment) – tzn. nepřímá identifikace,

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

- e) k identifikaci Klienta dochází zjednodušenou identifikací ve smyslu § 13 zák. č. 253/2008 Sb., AML zákon,
  - f) k identifikaci Klienta dochází skrze e-shop Banky.
- (3) Banka si vyhrazuje právo v budoucnu poskytnout Bankovní identitu i s jinými faktory Autentizace uživatele či s jinou úrovní záruky než „značná“, a to buď „nízká“ nebo „vysoká“.
- (4) O vydání Bankovní identity může Banka Klienta informovat prostřednictvím SMS, e-mailem nebo zprávou skrze Aplikaci.

## C) Práva a povinnosti vyplývající z Bankovní identity

- (1) Klient je povinen si zkontrolovat po aktivaci Bankovní identity své osobní údaje uvedené v Internetovém bankovníctví. Tyto osobní údaje budou transponovány do Bankovní identity.
- (3) Banka je oprávněna aktualizovat osobní údaje Klienta a jiné identifikační údaje Klienta skrze NIA a Národní bod pro identifikaci a autentizaci.
- (4) Pokud Klient splňuje podmínky pro poskytnutí Bankovní identity, je Banka dle § 16, písm. d), zák. č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, povinna zapsat identifikátor PEI do Národního bodu pro identifikaci a autentizaci.
- (5) Po vydání Bankovní identity je Banka povinna držet a archivovat informace o Klientovi dle § 22 zák. č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci.

## D) Deaktivace Bankovní identity

- (1) Klient je oprávněn vyjádřit nesouhlas s vydáním Bankovní identity skrze Call centrum Banky nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví. V takovém případě Banka Klientovi deaktivuje Bankovní identitu. Klient je oprávněn o aktivaci Bankovní identity opětovně požádat. Banka Klientovi vyhoví v případě splnění podmínek dle článku B) této části Podmínek. Nesouhlas s vydáním Bankovní identity nemá vliv na funkčnost systému a možnost přihlášení do Internetového bankovníctví.
- (2) Klient může Bankovní identitu deaktivovat blokadou Bezpečnostních prvků Internetového bankovníctví. Deaktivace má vliv na funkčnost systému a možnost přihlášení do Internetového bankovníctví. Klient následně musí na Obchodním místě Banky požádat o vytvoření nových přístupových údajů.
- (3) Banka je oprávněna deaktivovat Klientovi Bankovní identitu v následujících případech:
- a) Klient uvedl nepravdivé informace, na základě kterých byl PEI poskytnut,
  - b) údaje poskytnuté Klientem jsou již neplatné/neaktuální,
  - c) dojde k úmrtí/zániku Klienta nebo Uživatele a Banka je o tom věrohodným způsobem informována,
  - d) Klient poruší své povinnosti nebo nedodrží bezpečnostní pravidla pro používání Bankovní identity,
  - e) zrušení PEI vyžaduje právní předpis nebo regulatorní nařízení,
  - f) dojde k ukončení činnosti kvalifikovaného správce systému elektronické identifikace.

## E) Bezpečnostní pravidla pro používání PEI

- (1) Klienti a Uživatelé jsou povinni dbát zvýšené obezřetnosti při používání a zacházení s Bankovní identitou, aby nedošlo k jejímu zneužití. Klienti a Uživatelé jsou povinni zajistit neprozrazení Bezpečnostních prvků jakékoliv třetí osobě, dále nesmí předávat svůj telefon s Bezpečnostním telefonním číslem třetí osobě a umožnit přístup k takovému telefonu (povolení biometriky třetí osobě) jakékoli třetí osobě. Uživatel Bankovní identity nesmí vyrazit jakékoli třetí osobě vlastní PIN, M-Token PIN a hesla nastavená pro Bankovní identitu.
- (2) Banka nesdělí přístupové údaje a Bezpečnostní prvky Uživatelů jiné osobě než příslušnému Uživateli Bankovní identity.
- (3) Při ztrátě/odcizení PIN, hesel, M-Token PIN či jiných Bezpečnostních prvků, popř. jestliže nastala důvodná obava, že se třetí osoba dozvěděla přístupové údaje, které by jí umožnily zneužití Bankovní identity Klienta, případně pokud nastaly jiné obavy ze zneužití Bankovní identity Klienta, se smluvní strany o této skutečnosti navzájem neprodleně informují. Klient nebo jeho jménem Uživatel Bankovní identity je povinen neprodleně uvedenou skutečnost oznámit Bance jedním z následujících způsobů:
- a) telefonicky na poradenské infolince elektronického bankovníctví 800 133 444, volba 3, v časech pracovní doby Banky, uvedených na webových stránkách [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz),
  - b) kdykoliv elektronicky na e-mailovou adresu [online-banking@sberbankcz.cz](mailto:online-banking@sberbankcz.cz), nebo
  - c) v provozní době Call centra na infolince 800 133 444 (ze zahraničí +420 543 525 901), nebo
  - d) osobně na kterémkoli Obchodním místě Banky.

Neprodleně po provedeném hlášení dle předchozích ustanovení tohoto odstavce je Klient povinen potvrdit oznámení předáním písemné Žádosti o zablokování el. přístupu.

- (4) Body (911) – (1416) části III. těchto Podmínek se použijí obdobně i pro tuto část týkající se Bankovní identity.
- (5) Klient nese ztrátu z neautorizovaných odchozích úhrad, trvalých příkazů a inkas, podpisů jakékoliv smluvní dokumentace prostřednictvím PEI a zneužití Bankovní identity v celém rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou z povinností stanovených v § 17 zákona č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů.

## F) Identifikační služby poskytované Bankou v skrze PEI

- (1) Klient a Uživatel může prostřednictvím PEI provádět následující operace:
- a) potvrzovat a ověřovat svou totožnost elektronicky vůči třetím osobám,
  - b) předávat nebo potvrzovat předání svých identifikačních údajů třetí osobě,
  - c) třetím osobám poskytovat informace o své osobě, nebo o službách, které mu Banka poskytuje,
  - d) registrovat se a přihlašovat do aplikací a internetových stránek třetích stran,
  - e) elektronicky podepisovat dokumentaci či potvrzovat její správnost (právní jednání v elektronické podobě).

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO INTERNETOVÉ BANKOVNICTVÍ

- (2) Klient a Uživatel jsou oprávněni používat PEI i k prokázání totožnosti vůči Bance.
- (3) Banka bude poskytovat informace o Klientovi a Uživateli třetím osobám pouze s jejich souhlasem a v rozsahu jimi stanoveném.
- (4) Při použití PEI prostřednictvím Národního bodu pro identifikaci a autentizaci se do něho bude předávat bezvýznamový směrový identifikátor a identifikátor PEI.
- (5) Banka poskytne uvedené identifikační služby pouze v případě, že jsou dostupné.
- (6) Uvedené identifikační služby, jsou na druhé straně poskytovány třetím osobám, které jsou ve smluvním vztahu s Bankou nebo ve smluvním vztahu s prostředníkem – poskytovatelem identifikačních služeb (BankID).

## Část X. Změny Smlouvy/Podmínek

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

## Část XI. Přejícná ustanovení

- (1) Vydání přístupových údajů pro vytvoření podpisového certifikátu od 1. 8. 2015 již Banka nenabízí.

## Část XII. Závěrečná ustanovení

- (1) V případě že by ustanovení Podmínek bylo v rozporu s ustanovením Všeobecných obchodních podmínek, Obchodních podmínek platebního styku nebo Obchodních podmínek pro běžné a spořicí účty, použije se přednostně ustanovení těchto Podmínek.
- (2) Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- (3) Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2022 a nahrazují Obchodní podmínky pro internetové bankovníctví ze dne 17. 4. 2020.

## Část XIII. Důležitá ujednání

- (1) **Se Smlouvou, Podmínkami, uživatelskými příručkami, Zásadami bezpečnosti a infolisty se Klient řádně seznámil, přijímá je a zejména výslovně přijímá ujednání Podmínek označená tučně.**
- (2) Součástí těchto Podmínek jsou uživatelské příručky ke Sberbank Online Banking, Sberbank Online, Sberbank Online Mobile, M-Tokenu, dále pak Zásady bezpečnosti a infolisty ke Sberbank Online Banking a Smart Banking. Veškeré dokumenty jsou na internetových stránkách Banky [www.sberbank.cz](http://www.sberbank.cz) v sekci Internetové bankovníctví.