



## Produktové podmínky pro poskytování platebních služeb (dále také jen jako „Produktové podmínky“)

### I. ÚVODNÍ INFORMACE

- 1.1. Tyto Produktové podmínky vydává BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE, se sídlem bd Haussmann 1, 75009 Paříž, Francie, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Obchodním soudem v Paříži pod č. 542 097 902 (1954B09790), jednající v České republice prostřednictvím BNP Paribas Personal Finance SA, odštěpného závodu, zapsaného v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, odd. A, vl. 77003, IČO 03814742, se sídlem Karla Engliša 5/3208, 150 00 Praha 5, www.hellobank.cz (dále také „my“ nebo „Banka“).
- 1.2. V těchto Produktových podmínkách se dozvíte důležité informace o poskytování platebních služeb a o podmínkách provádění tuzemského a zahraničního platebního styku.
- 1.3. V okamžiku uzavření rámcové smlouvy o poskytování bankovních produktů a služeb (dále také jen „Rámcová smlouva“) se tyto Produktové podmínky stávají její nedílnou součástí.
- 1.4. Ujednání uvedená v těchto Produktových podmínkách se uplatní před ujednáními ve Všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování bankovních produktů a služeb. Ujednání v Rámcové smlouvě a Produktových podmínkách pro Mobilní platby prostřednictvím Mobilní peněženky, pokud jste je schválil, se uplatní před ujednáními v těchto produktových podmínkách.
- 1.5. Uzavřením Rámcové smlouvy souhlasíte s tím, abychom Vám poskytovali platební služby a za tímto účelem uchovávali a zpracovávali Vaše osobní údaje, které jsou k poskytování platebních služeb nezbytné.

### II. JAKÉ PLATEBNÍ SLUŽBY VÁM NABÍZÍME

#### Hotovostní platební styk

- 2.1. Ve svých obchodních místech neprovádíme hotovostní platební transakce, tj. nemůžete v nich vložit ani vybrat hotovost ze svého účtu, ani provádět hotovostní splátky úvěrů.
- 2.2. Jestliže potřebujete na účet vložit hotovost, můžete tak učinit prostřednictvím poštovní poukázky, příp. pomocí námi určeného vkladového bankomatu, pokud tuto službu aktuálně umožňujeme. Vyběr hotovosti je možný prostřednictvím bankomatu určeného pro tuto službu. Cena za tyto služby se řídí Sazebíkem poplatků. Aktuální informace o poskytovaných službách jsou k dispozici na našich internetových stránkách.

#### Bezhotovostní platební styk

- 2.3. V rámci bezhotovostního platebního styku Vám nabízíme tyto platební služby:
  - a) provádění převodů peněžních prostředků z Vašeho účtu:
    - jednorázový příkaz k odchozí úhradě nebo trvalý příkaz v českých korunách;
    - udělení souhlasu s inkasem nebo inkasem SIPO v českých korunách
    - jednorázový příkaz k odchozí úhradě SEPA v měně EUR
  - b) připsování peněžních prostředků na Váš účet:
    - příchozí úhrada v českých korunách;
    - příchozí úhrada SEPA;
  - c) provádění platebních transakcí prostřednictvím platební karty, platební nálepky, popř. jiného obdobného platebního prostředku, který Vám poskytneme.
- 2.4. Uvedené platební služby jsou nabízeny dle typu účtu, a to, nedohodneme-li se v konkrétním případě jinak, následovně:

	Typ účtu				
	Běžný účet	Základní účet	Spořicí účet	Úvěrový účet	Chráněný účet
Jednorázový příkaz k odchozí úhradě v českých korunách	ANO	ANO	ANO	ANO	ANO
Trvalý příkaz v českých korunách	ANO	ANO	NE	ANO	ANO**
Souhlas s inkasem v českých korunách	ANO	ANO	NE	NE	ANO**
Souhlas s inkasem SIPO	ANO	ANO	NE	NE	ANO**
Jednorázový příkaz k odchozí úhradě SEPA v měně EUR	ANO	ANO	NE	NE	ANO**
Příchozí úhrada v českých korunách	ANO	ANO	ANO	ANO*	ANO
Příchozí úhrada SEPA	ANO	ANO	ANO	ANO*	ANO
Provádění platebních transakcí prostřednictvím platební karty/nálepky	ANO	ANO	NE	ANO	ANO**

\* příchozí úhrady na úvěrový účet slouží ke splátkám úvěru nebo jeho části

\*\* pokud chráněný účet není účtem spořicí

#### Služba nepřímého dání platebního příkazu

- 2.5. Jakkmile tuto službu umožníme, budete moci prostřednictvím naší aplikace zadat platební příkaz z Vašeho platebního účtu, bez ohledu na to, ve které bance je tento účet vedený. Podmínkou je, že je účet přístupný prostřednictvím internetu a jsou splněny i ostatní zákonné předpoklady. Souhlas s provedením takové nepřímo zadané odchozí úhrady vyjádříte použitím svých osobních bezpečnostních prvků přidělených bankou, která Vám tento účet vede.

#### Služba informování o platebním účtu

- 2.6. Jakkmile tuto službu umožníme, budete moci prostřednictvím naší aplikace vidět na jednom místě zůstatky a platební transakce uskutečněné na všech Vašich platebních účtech bez ohledu na to, ve které bance jsou tyto účty vedeny. Podmínkou je, že jsou tyto účty přístupné prostřednictvím internetu a jsou splněny i ostatní zákonné předpoklady. Souhlas se získáním těchto informací vyjádříte použitím svých osobních bezpečnostních prvků přidělených bankou, která Vám příslušný účet vede.

### III. JAKÝM ZPŮSOBEM NÁM MŮŽETE PŘEDAT SVŮJ PLATEBNÍ PŘÍKAZ NEBO SOUHLAS S INKASEM

- 3.1. Platební příkaz nebo souhlas s inkasem nám můžete předat prostřednictvím internetového bankovníctví, popř. jiným způsobem, který aktuálně umožňujeme. Za předání platebního příkazu považujeme i platbu uskutečňovanou platební kartou nebo nálepkou.
- 3.2. Pokud je Váš platební účet přístupný prostřednictvím internetu, můžete nám svůj platební příkaz předat také nepřímo, prostřednictvím osoby oprávněné poskytnout Vám službu nepřímého dání platebního příkazu. Před tím, než tuto službu využijete, si prosím vždy ověřte, např. prostřednictvím oficiálně vedeného seznamu, že je daná osoba skutečně oprávněna Vám službu poskytnout. Předcházíte tím možnému zneužití Vašich osobních bezpečnostních prvků.

#### IV. JAKÉ JSOU NÁLEŽITOSTI PLATEBNÍCH PŘÍKAZŮ A SOUHLASŮ S INKASEM

- 4.1. Na jednorázovém příkazu k odchozí úhradě v českých korunách musí být uvedeny minimálně tyto povinné údaje:
  - číslo Vašeho účtu / u úvěrového účtu je to číslo Vašeho revolvingového úvěru;
  - číslo účtu příjemce, vč. kódu banky, která vede jeho účet;
  - částka;
  - datum splatnosti.Dále můžete uvést nepovinné údaje, které identifikují převod pro Vás a/nebo příjemce (např. variabilní symbol, konstantní symbol, specifický symbol či zprávu pro Vás nebo příjemce). Pokud Vás k tomu vyzveme, jste povinen nám bezodkladně sdělit také jméno/název příjemce, popř. další údaje, které potřebujeme k plnění svých zákonných povinností.
- 4.2. Na trvalém příkazu v českých korunách musí být uvedeny minimálně tyto povinné údaje:
  - číslo Vašeho účtu / u úvěrového účtu je to číslo Vašeho revolvingového úvěru;
  - číslo účtu příjemce, vč. kódu banky, která vede jeho účet;
  - částka;
  - frekvence provádění trvalého příkazu (týdenní, měsíční, čtvrtletní, půlroční, roční);
  - datum prvního převodu;
  - název trvalého příkazu.Dále můžete uvést nepovinné údaje, které identifikují převod pro Vás a/nebo příjemce (např. variabilní symbol, konstantní symbol, specifický symbol či zprávu pro Vás nebo příjemce) a datum ukončení platnosti trvalého příkazu. Pokud Vás k tomu vyzveme, jste povinen nám bezodkladně sdělit také jméno/název příjemce, popř. další údaje, které potřebujeme k plnění svých zákonných povinností.
- 4.3. Na souhlasu s inkasem musí být uvedeny minimálně tyto povinné údaje:
  - číslo Vašeho účtu;
  - číslo účtu příjemce inkasa, vč. kódu banky, která vede jeho účet;
  - frekvence, tj. období, za které se počítá Vámi nastavený limit (týdenní, měsíční, čtvrtletní, půlroční, roční);
  - souhrnný limit pro inkasa provedená ve zvoleném období;
  - počáteční datum platnosti souhlasu;
  - název inkasa.Dále můžete uvést nepovinné údaje, které slouží jako zpěšňující a mohou být důležité pro provedení nebo zamítnutí inkasa (variabilní symbol, konečné datum platnosti souhlasu).
- 4.4. Na souhlasu s inkasem SIPO musí být uvedeny minimálně tyto povinné údaje:
  - číslo Vašeho účtu;
  - spojovací číslo inkasa SIPO;
  - maximální limit inkasa SIPO;
  - počáteční datum platnosti souhlasu;
  - název inkasa SIPO.
- 4.5. Na jednorázovém příkazu k odchozí úhradě SEPA v měně EUR musí být uvedeny minimálně tyto povinné údaje:
  - číslo Vašeho účtu;
  - číslo účtu příjemce ve formátu IBAN, jméno/název příjemce a země příjemce;
  - částka v měně EUR;
  - datum splatnosti.Dále můžete vyplnit zprávu pro příjemce. Odchozí úhrady SEPA do zemí mimo EU či EHS musí doprovázet také Vaše jméno a adresa, popř. Váš jiný identifikační údaj. Z čísla účtu ve formátu IBAN odvodíme, která banka vede účet příjemce. Pokud určení banky příjemce není možné, Váš příkaz neprovedeme.
- 4.6. Berete na vědomí, že pokud přichází úhrada neobsahuje veškeré informace vyžadované právními předpisy, může být z naší strany pozastavena, popř. vrácena zpět bance plátce.
- 4.7. Platební příkaz, který je předán uskutečněním transakce platební kartou nebo platební nálepkou, obsahuje citlivá data a povinné bezpečnostní údaje předepsané příslušným karetním schématem a vydavatelem karty.

#### V. KDY POVAŽUJEME PLATEBNÍ PŘÍKAZ ZA PŘIJATÝ

- 5.1. Platební příkaz považujeme za přijatý, jakmile jej od Vás, z podnětu příjemce (v případě inkasa) nebo prostřednictvím osoby oprávněné poskytnout Vám službu nepřímého dání platebního příkazu, která tak učiní na základě Vašeho souhlasu, obdržíme. Jestliže je provedení platební transakce vázáno na splnění určitých podmínek, na určitý okamžik nebo na konec určitého období (tzv. odložená splatnost platebního příkazu), je okamžikem přijetí platebního příkazu takto určený okamžik.
- 5.2. Nastane-li okamžik podle čl. 5.1. mimo naši provozní dobu, považujeme platební příkaz za přijatý na začátku následující provozní doby.
- 5.3. Další podmínky stejně jako naši provozní dobu pro provádění plateb naleznete v článku VIII. těchto Produktových podmínek.

#### VI. ZA JAKÝCH PODMÍNEK PROVÁDÍME PLATEBNÍ PŘÍKAZY

- 6.1. Zadaný platební příkaz provedeme v případě, že budou splněny všechny podmínky stanovené v Produktové smlouvě, v těchto Produktových podmínkách a právních předpisech.
- 6.2. Platební příkaz můžeme odmítnout a neprovést, popř. odložit zejména v následujících případech:
  - a) platební příkaz není úplný (neobsahuje všechny povinné údaje) nebo není srozumitelný;
  - b) výše Vašich dostupných peněžních prostředků není dostatečná k provedení požadované platební transakce;
  - c) provedením platebního příkazu by došlo k překročení transakčních limitů;
  - d) nezadáte správné identifikační či autorizační údaje k platebnímu prostředku;
  - e) na účtu je jiné omezení nebo okolnosti znemožňující nakládání s peněžními prostředky;
  - f) nemáme k dispozici odpovídající souhlas pro inkaso nebo inkaso SIPO;
  - g) obdrželi jsme pokyn k provedení platebního příkazu od subjektu, podílejícího se na zpracování transakce, u nějž nebylo umožněno povinné silné ověření uživatele, aniž by byly splněny podmínky pro některou z výjimek předpokládaných právními předpisy;

- h) provedením platebního příkazu by došlo k porušení právních předpisů, Produktové smlouvy, těchto Produktových podmínek nebo dalších pravidel, na kterých jsme se smluvně dohodli;
- i) máme podezření, že dochází k legalizaci výnosu z trestné činnosti nebo financování terorismu nebo že obchod podléhá předmětu mezinárodních sankcí podle právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí;
- j) máme podezření na podvod či zneužití platebního prostředku nebo nebyly ověřeny potřebné bezpečnostní prvky na platební kartě/nálepce.
- 6.3. Platební příkaz, který zadáte prostřednictvím naší aplikace z účtu vedeného v jiné bance, nemusíme předat ke zpracování, pokud nejsou splněny veškeré dohodnuté nebo zákonné podmínky pro jeho předání.
- 6.4. Platební příkaz, který zadáte ze svého účtu vedeného u nás nepřímou, tj. prostřednictvím osoby oprávněně poskytnout Vám tuto službu, můžeme odmítnout a neprovést, vedle případů uvedených v čl. 6.2., rovněž v případě:
- a) máme-li podezření na neoprávněné/podvodné použití platebního prostředku nebo Vašich osobních bezpečnostních prvků;
- b) byl-li Váš platební příkaz dán nepřímou prostřednictvím osoby, která není oprávněna poskytovat službu nepřímého dání platebního příkazu;
- c) nám poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu neosvědčil řádným způsobem svoji totožnost.
- 6.5. O neprovedení Vašeho platebního příkazu Vás budeme bezodkladně informovat, ledaže by to bylo v rozporu s právními předpisy, a to v internetovém bankovníctví, e-mailem nebo prostřednictvím SMS zprávy. Za tuto informaci od Vás můžeme požadovat úplatu dle Sazebníku poplatků.
- 6.6. Pokud Vás k tomu vyzveme, jste povinen nám sdělit také povahu a účel platební transakce, popř. původ či zdroj peněžních prostředků na Vašem účtu. Tyto informace potřebujeme k plnění svých zákonných povinností a jsme oprávněni Vám v případě, že je nesdělíte, neposkytnout nabízené služby.
- 6.7. Zpracování karetní transakce probíhá v souladu s pravidly příslušného karetního schématu.

## VII. CO JE TO AUTORIZACE PATEBNÍ TRANSAKCE

- 7.1. Pro provedení platební transakce je vyžadována její autorizace. Platební transakce je z Vaší strany autorizována, jakmile k ní dáte souhlas, a to způsobem stanoveným pro jednotlivé typy platebních transakcí a platebních prostředků. Platební transakci považujeme za autorizovanou také tehdy, pokud nám její provedení ukládá zákon. V případech, kdy nám to ukládají obecné závazné právní předpisy, jsme povinni používat Vaše silné ověření, nevyužijeme-li některou z přípustných výjimek.
- 7.2. Autorizací, tj. udělením souhlasu, se rozumí:
- a) při použití platební karty: načtení karty – čipem (kontaktně/bezkontaktně), prostřednictvím magnetického proužku karty, ručním zadáním čísla karty do terminálu, mechanickým otiskem embosovaného čísla karty, v některých případech doplněné o ověření zadáním správného PIN kódu nebo porovnáním podpisů. Podpis na dokladu vystaveném při provedení platby musí být shodný s podpisem na podpisovém proužku karty;
- b) při použití platební nálepky: načtení čipu (bezkontaktně), u transakcí, jejichž částka přesahuje předem stanovený limit, navíc s ověřením správného PIN kódu;
- c) při použití platební karty pro platby na internetu: zadání čísla karty, čtyřmístného údaje o expiraci karty, příp. třímístného kontrolního číselného kódu (tzv. CVC2). U transakce se zabezpečením Mastercard ID Check je autorizačním údajem také jednorázové heslo pro danou platební transakci zasláné SMS zprávou na u nás, pro tento účel evidované číslo mobilního telefonu, popř. kombinace jednorázového a statického hesla, tzv. ePINu, nebo autorizace prostřednictvím spárované mobilní aplikace a zadání autorizačního PIN kódu aplikace, popř. hesla nebo použití biometrického snímače;
- d) při platbě kartou z podnětu příjemce: sdělení sensitivních karetních dat příjemci platby;
- e) v případě platebního příkazu nebo při udělení souhlasu s inkasem zadáných v internetovém bankovníctví: použití jednoho nebo kombinace více z následujících autorizačních prvků – potvrzení pokynu prostřednictvím autorizačního tlačítka, zadání hesla do Vašeho internetového bankovníctví, zadání jednorázového kódu zasláného SMS zprávou na u nás, pro tento účel evidované číslo mobilního telefonu, ve spárované mobilní aplikaci pak zadání PIN kódu, použití biometrického snímače, popř. potvrzení informační zprávy;
- f) v případě platebního příkazu zadaného v internetovém bankovníctví – mobilní aplikaci: použití jednoho nebo kombinace více z následujících autorizačních prvků – potvrzení pokynu prostřednictvím autorizačního tlačítka, popř. zadání PIN kódu nebo použití biometrického snímače;
- g) v případě platebního příkazu zadaného nepřímou prostřednictvím osoby oprávněně poskytnout Vám službu nepřímého dání platebního příkazu: použití jednoho nebo kombinace více z následujících autorizačních prvků – potvrzení pokynu prostřednictvím autorizačního tlačítka, zadání hesla do Vašeho internetového bankovníctví, zadání jednorázového kódu zasláného SMS zprávou na u nás, pro tento účel evidované číslo mobilního telefonu, ve spárované mobilní aplikaci pak zadání PIN kódu, použití biometrického snímače, popř. potvrzení informační zprávy.
- 7.3. Berete na vědomí, že doba pro autorizaci platební transakce je časově omezena.
- 7.4. V případě, že postupem dle bodu e) zadáte příkaz k nadlimitní odchozí úhradě, dochází k autorizaci platby až v okamžiku, kdy Vás kontaktujeme a zadání nadlimitní odchozí úhrady si vzájemně odsouhlasíme.
- 7.5. Případné požadavky na nestandardní platební transakce vyžadují naše individuální schválení. Nejsme povinni Vám takové transakce umožnit.
- 7.6. Dohodli jsme se, že použití některého z výše uvedených autorizačních prvků je možné nahradit také použitím Vašich biometrických údajů, např. otisku prstu.
- 7.7. Souhlasíte, že pro účely úhrady splátek námi poskytnutých úvěrů na nás k tomu vyhrazený účet, budeme považováni za důvěryhodného příjemce těchto plateb. V těchto případech nebude k autorizaci transakcí uplatňováno Vaše silné ověření.

## VIII. JAKÉ JSOU LHŮTY PRO PROVÁDĚNÍ PATEBNÍCH TRANSAKČÍ

- 8.1. Platební transakce provádíme v následujících lhůtách:

Trvalé příkazy, souhlasy s inkasem	
Lhůta pro založení trvalého příkazu	Trvalý příkaz můžete založit nejpozději do 18:00 hod dne, ve kterém má nastat splatnost prvního převodu.
Lhůta pro změnu nebo zrušení trvalého příkazu	Trvalý příkaz můžete změnit nebo zrušit do konce dne, který bezprostředně předchází dni očekávaného provedení příkazu.
Lhůta pro založení, změnu nebo zrušení souhlasu s inkasem	Souhlas s inkasem můžete založit, změnit nebo zrušit do konce dne, který bezprostředně předchází dni očekávaného provedení příkazu. Pokud má být inkasem splácen úvěr, který u nás máte, musíte souhlas s inkasem založit nejpozději 6 pracovních dnů před 17. kalendářním dnem příslušného měsíce. V opačném případě bude inkaso provedeno až od následujícího měsíce a splátku musíte uhradit jiným způsobem, např. jednorázovým převodem ze svého účtu.
Lhůta pro založení, změnu nebo zrušení souhlasu s inkasem SIPO	Souhlas s inkasem SIPO můžete založit, změnit nebo zrušit s účinností nejdříve od následujícího kalendářního měsíce, a to vždy nejpozději do konce pracovního dne, který předchází dni, ve kterém jsme povinni předat Vaše pokyny České poště (dle podmínek České pošty předává banka pokyny nejpozději 25. den měsíce předcházejícího měsíce, v němž má být změna účinná; není-li tento den pracovním dnem, je dnem předání předchozí pracovní den).
Odchozí úhrady	
Lhůta pro zadání jednorázového příkazu k odchozí úhradě v rámci Banky	Jednorázový příkaz k odchozí úhradě v rámci Banky můžete z vašeho běžného, spořicího, základního nebo chráněného účtu zadat kdykoliv, tj se splatností v kterýkoliv pracovní i nepracovní den, a v případě úvěrového účtu v kterýkoliv pracovní den. Peněžní prostředky budou v takovém případě ihned odepsány z Vašeho účtu a připsány příjemci platby. Příkazy předané po 18:00 hod budou provedeny s datem splatnosti následujícího pracovního dne.
Lhůta pro zadání jednorázového příkazu k odchozí úhradě do jiné banky	Jednorázový příkaz k odchozí úhradě do jiné banky můžete zadat se splatností pouze v pracovní dny. Peněžní prostředky budou ihned odepsány z Vašeho účtu a příjemce v jiné bance je obdrží nejpozději následující pracovní den. Příkazy předané po 18:00 hod budou provedeny se splatností následujícího pracovního dne.
Lhůta pro zadání platebního příkazu k nadlimitní odchozí úhradě	Platební příkaz k nadlimitní odchozí úhradě můžete zadat se splatností pouze v pracovní dny. Peněžní prostředky budou v takovém případě ihned odepsány z Vašeho účtu a příjemce v jiné bance je obdrží nejpozději následující pracovní den. Příkazy předané po 16:00 hod budou provedeny se splatností následujícího pracovního dne.

Lhůta pro odvolání (zrušení) jednorázového příkazu k odchozí úhradě	Nedohodneme-li se v konkrétním případě jinak, můžete odvolat pouze jednorázový příkaz s budoucí splatností. Můžete tak učinit nejpozději do konce dne, který bezprostředně předchází dni očekávaného provedení příkazu.
Lhůta pro odvolání (zrušení) jednorázového příkazu k odchozí úhradě z úvěrového účtu zadaného prostřednictvím bankéře	Nedohodneme-li se v konkrétním případě jinak, můžete odvolat pouze jednorázový příkaz s budoucí splatností. Můžete tak učinit nejpozději do 18:00 hod dne splatnosti příkazu.
<b>Příchozí úhrady</b>	
Příchozí úhrady	Všechny příchozí úhrady, tj. v českých korunách i SEPA připišeme na Váš účet tentýž den, ve kterém je obdržíme z jiné banky. Konec provozní doby pro příchozí úhrady je stanoven na 16:00 hod. Příchozí úhrady, které obdržíme po této lhůtě, proto mohou být na Váš účet připsány až následující pracovní den. Příchozí úhrady SEPA v měně EUR jsou zúčtovány podle kalendáře bankovních dnů pro měnu EUR.

- 8.2. V případě, že datum splatnosti platebního příkazu připadne na jiný než pracovní den, provedeme jej následovně:
- jednorázový příkaz k odchozí úhradě i trvalý příkaz z Vašeho účtu provedeme nejpozději v nejbližší následující pracovní den;
  - příkaz k inkasu SIPO provedeme v nejbližší pracovní den, který předchází inkasnímu dni SIPO dohodnutému s Českou poštou.
- 8.3. Případně-li okamžik připsání částky příchozí úhrady na náš účet na dobu, která není naší provozní dobou, platí, že k připsání došlo na začátku následující provozní doby.
- 8.4. **Okamžitě převody** – v případě, že potřebujete provést odchozí úhradu z Vašeho účtu okamžitě, bez ohledu na hodinu či konkrétní den v týdnu, můžete zvolit tuto možnost (pokud takovou službu aktuálně nabízíme) při zadávání platebního příkazu ve svém internetovém bankovníctví. Peněžní prostředky v takovém případě ihned pošleme do banky příjemce. Tato služba může být zpoplatněna dle našeho Sazebníku poplatků a je samozřejmě potřeba, aby ji umožňovala i banka příjemce. Pokud naopak obdržíme takovou okamžitou příchozí úhradu od jiné banky, ihned ji připišeme na Váš účet, který u nás máte.
- 8.5. Berete na vědomí, že provedení platební transakce může být zpožděno plněním povinností, které nám ukládají právní předpisy.

## IX. V JAKÉM POŘADÍ PROVEDEME PLATEBNÍ PŘÍKAZY

- 9.1. Pokud je v daný den splatných několik platebních příkazů a na účtu není dostatek prostředků pro provedení všech, vyhrazuje si právo rozhodnout o pořadí jejich realizace. Platební příkazy v náš prospěch mohou být zpracovány přednostně.

## X. CO SE STANE, POKUD NA ÚČTU NEMÁTE DOSTATEK PENĚŽNÍCH PROSTŘEDKŮ PRO PROVEDENÍ PLATEBNÍ TRANSAKCE

- 10.1. V případě nedostatku dostupných prostředků na účtu k provedení platební transakce postupujeme následovně:
- u odchozích úhrad a u trvalých příkazů neprovádíme opakovaný pokus o provedení platby;
  - u tuzemských inkas se po dobu 5 následujících pracovních dnů opakovaně pokusíme o provedení inkasa. Pokud budou v průběhu této lhůty prostředky na účtu navýšeny na dostatečnou výši, inkaso provedeme;
  - u inkas SIPO provedeme opakovaný pokus o zúčtování ve druhém inkasním cyklu České pošty pro SIPO.
- 10.2. Berete na vědomí, že platební transakce uskutečněné prostřednictvím platební karty/nálepky v tzv. stand-in nebo offline režimu, mohou být provedeny bez ohledu na aktuální výši Vašich dostupných prostředků na účtu. Pokud dostupný zůstatek na účtu nepovolně překročíte, jste povinen neprodleně uhradit dlužnou částku, vč. příslušenství. V takovém případě jsme oprávněni požadovat po Vás úhradu sankčního smluvního úroku pro toto nepovolené překročení podle aktuálně platného Úrokového listku a dále úrok z prodlení.
- 10.3. V případě on-line zpracování platební transakce uskutečněné prostřednictvím platební karty/nálepky/Platebního Tokenu (debetní) v platebním terminálu obchodníka v místě prodeje, u níž dostupný zůstatek na Vašem účtu nedosahuje částky zamýšlené platební transakce, jsme v odpovědi na autorizační dotaz obchodníka oprávněni sdělit informaci, jakou část zamýšlené platební transakce je nutné doplatit jiným způsobem. Pokud s provedením této platební transakce s doplňkovou platbou nebudete souhlasit, zrušíte ji v platebním terminálu obchodníka, kde byla platební transakce iniciována.

## XI. V JAKÉ VÝŠI MŮŽETE PROVÁDĚT PLATEBNÍ TRANSAKCE

- 11.1. Platební transakce ze svého platebního účtu můžete provádět maximálně do výše stanovených transakčních limitů, nedohodneme-li se v konkrétním případě jinak.
- 11.2. Aktuální výše těchto limitů je zveřejněna na našich internetových stránkách.

## XII. ZA JAKÝCH PODMÍNEK MŮŽETE ODVOLAT SOUHLAS S PLATEBNÍ TRANSAKČÍ

- 12.1. Souhlas s platební transakcí můžete odvolat, dokud lze odvolat platební příkaz k této transakci.
- 12.2. Platební příkaz lze odvolat ve lhůtách uvedených v čl. VIII. těchto Produktových podmínek. Tyto lhůty platí obdobně i pro platební příkaz, který jste zadal ze svého účtu nepřímo, tj. prostřednictvím osoby oprávněné poskytovat Vám službu nepřímého dání platebního příkazu. Nejsme povinni umožnit Vám odvolání platebního příkazu po uplynutí shora uvedených lhůt. Pokud Vám toto pozdní odvolání umožníme, jsme oprávněni účtovat Vám za něj poplatek dle Sazebníku poplatků.
- 12.3. Odvolání můžete učinit ve svém internetovém bankovníctví, popř. prostřednictvím osoby oprávněné poskytovat Vám službu nepřímého dání platebního příkazu, byl-li platební příkaz zadán tímto způsobem nebo je-li tato osoba zároveň oprávněna přistupovat k informacím o Vašem účtu, nedohodneme-li se v konkrétním případě jinak.
- 12.4. Platební transakci uskutečněnou prostřednictvím platební karty/nálepky není možné odvolat poté, co jste ji autorizoval.

## XIII. JAKÉ SMĚNNÉ KURZY POUŽÍVÁME

- 13.1. Veškeré platební účty vedeme v českých korunách. V případě, že při realizaci odchozí / příchozí úhrady nastane potřeba provést přepočtení měn, použijeme pro přepočtení směnný kurz dle kurzovního listku, platný k okamžiku zúčtování platební transakce. Kurzovní listek je zveřejněn na našich internetových stránkách.
- 13.2. U odchozích / příchozích úhrad SEPA provedeme konverzi částky příkazu z měny EUR do měny Vašeho účtu (česká koruna) následovně:
- odchozí úhrada SEPA – přepočtení kurzem EUR deviza prodej;
  - příchozí úhrada SEPA – přepočtení kurzem EUR deviza nákup.
- 13.3. Směnné kurzy uvedené v kurzovním listku jsou vyhlášeny na základě devizových kurzů zveřejněných Českou národní bankou, které jsou referenčními směnnými kurzy. K takto zveřejněným kurzům České národní banky si můžeme naúčtovat kurzovou přírážku. Aktuální výši přírážky naleznete v Sazebníku poplatků.
- 13.4. Dohodnuté směnné kurzy jsme oprávněni kdykoliv jednostranně a bez předchozího oznámení změnit, pokud je tato změna založena na změně referenčních směnných kurzů.
- 13.5. Při karetních transakcích uskutečněných v cizí měně použijeme pro přepočtení na české koruny směnný kurz stanovený příslušným karetním schématem ke dni zúčtování platební transakce. Bližší informace můžete případně nalézt v příslušných Produktových podmínkách. Berete na vědomí, že v důsledku kurzových rozdílů se může konečná částka karetní transakce zaúčtovaná na Váš účet lišit od částky blokované na Vašem účtu k okamžiku úspěšné autorizace karetní transakce.

## XIV. JAKÝM ZPŮSOBEM MŮŽETE ZÍSKAT INFORMACE O PŁATEBNÍCH TRANSKACÍCH, ZŮSTATKU A DALŠÍCH POHYBECH NA ÚČTU

- 14.1. Jednotlivé platební transakce jsou evidovány na Vašem účtu. O všech platebních transakcích zaúčtovaných v dohodnutém období, jakož i o dalších pohybech na účtu (např. zúčtování příslušných úroků) a o zůstatku na účtu ke konci tohoto období Vás budeme pravidelně informovat formou výpisu z platebního účtu prostřednictvím Vašeho internetového bankovníctví, případně jiným způsobem, který si s námi sjednáte. Berete na vědomí, že výpis nemusí být vyhotoven, pokud na Vašem účtu nedojde v dohodnutém období k žádnému pohybu.
- 14.2. Výpis si ve vlastním zájmu vždy jednou měsíčně vytisknete nebo uložíte na pevný disk svého počítače, příp. na jiný trvalý nosič. V případě dlouhodobé nedostupnosti internetového bankovníctví z důvodů na naší straně Vám poskytneme výpis jiným způsobem.
- 14.3. Obsah výpisu si vždy bezodkladně zkontrolujte a při zjištění jakékoliv nesrovnalosti nás co nejdříve kontaktujte.
- 14.4. Vždy do konce února od nás obdržíte také výpis poplatků za služby spojené s Vaším platebním účtem, které jste čerpal v předchozím kalendářním roce. Tento přehled Vám poskytneme stejným způsobem jako běžný výpis z účtu, nedohodneme-li se jinak.
- 14.5. Jsme oprávněni Vám dočasně pozastavit zaslání výpisů z důvodu ochrany v nich obsažených informací, např. při podezření na zneužití Vašeho internetového bankovníctví, při podezření, že došlo ke změně Vašich kontaktních údajů, o které jsme nebyli vyrozuměni apod. V takovém případě nás můžete požádat o dodatečné poskytnutí těchto výpisů.
- 14.6. Pokud nám k tomu dáte výslovný souhlas a budou splněny i další zákonné podmínky, sdělíme osobě, která Vám vydala karetní platební prostředek, informaci o tom, zda dostupný zůstatek na Vašem účtu dosahuje nebo nedosahuje částky zamýšlené karetní transakce. Stejně tak Vám na Vaši žádost sdělíme jméno osoby, která nás o výše uvedenou informaci požádala, a odpověď, kterou jsme jí poskytli. Nejsme odpovědní za následné neprovedení transakce z důvodu nedostatečného zůstatku na účtu.
- 14.7. Informace o Vašem platebním účtu můžete získat rovněž prostřednictvím osoby oprávněně poskytnout Vám službu informování o platebním účtu. Pokud k tomu udělíte souhlas a budou splněny i další zákonné podmínky, sdělíme této třetí osobě informace o zůstatku a transakcích provedených na Vašem účtu. Souhlas s předáním informací vyjádříte použitím jednoho nebo kombinace více z následujících autorizačních prvků - zadání hesla do Vašeho internetového bankovníctví, zadání jednorázového kódu zaslání SMS zprávou na u nás, pro tento účel evidované, číslo mobilního telefonu, ve spárované mobilní aplikaci pak zadání PIN kódu, použití biometrického snímače, popř. potvrzení informační zprávy.

Sdělení informací můžeme odmítnout tehdy:

- a) máme-li podezření na neautorizované nebo podvodné použití platebního prostředku, nebo Vašich osobních bezpečnostních prvků;
- b) není-li poskytovatel, který nás žádá o poskytnutí informací, oprávněn poskytovat službu informování o platebním účtu;
- c) neosvědčil-li poskytovatel služby informování o platebním účtu řádným způsobem svoji totožnost.

O neposkytnutí informací Vás budeme bezodkladně informovat, a to ve Vašem internetovém bankovníctví.

Před tím, než tuto službu informování o účtu využijete, si prosím vždy ověřte, např. prostřednictvím oficiálně vedeného seznamu, že je daná osoba skutečně oprávněna Vám službu poskytnout. Předcházíte tím možnému zneužití Vašich osobních bezpečnostních prvků.

## XV. ZA JAKÝCH PODMÍNEK NAPRAVÍME NEAUTORIZOVANOU A NESPRÁVNĚ PROVEDENOU PŁATEBNÍ TRANSKACI NEBO PŁEDEME OPRAVNĚ ZŮČTOVÁNÍ

### Neautorizovaná platební transakce

- 15.1. V případě, že byla platební transakce provedena bez Vašeho souhlasu, vrátíme Vám částku transakce, včetně případně ušlých úroků a zaplacené úplaty, na Váš účet nepodleň, nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou transakci zjistíme nebo nám ji oznámíte. Stejně budeme postupovat i v případě, že byl platební příkaz z Vašeho účtu vedeného u nás zadán nepřímou, tj. prostřednictvím osoby oprávněně poskytnout Vám službu nepřímou dání platebního příkazu. Lhůta nezačne běžet, dokud máme důvod se domnívat, že na Vaší straně došlo k podvodnému jednání a tuto skutečnost spolu s odůvodněním oznámíme České národní bance.
- 15.2. Postup uvedený v čl. 15.1. se neuplatní v níže uvedených případech:
  - a) ztráta z neautorizované platební transakce je způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku. V takovém případě nesete ztrátu do částky odpovídající 50 eurům resp. do ekvivalentu této částky v českých korunách, tj. nahradíme Vám pouze ztrátu přesahující tento rozsah;
  - b) ztrátu jste způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že jste úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností k zajištění ochrany platebního prostředku (např. jste nám bez zbytečného odkladu po zjištění neoznánil jeho ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití). V takovém případě odpovídáte za ztrátu v celém rozsahu, tj. nebude Vám poskytnuta žádná náhrada.
- 15.3. Bez ohledu na výše uvedené Vám vrátíme celou částku, pokud jste nejednal podvodně a
  - a) v případech podle čl. 15.2. bod a) jste ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, popř. pokud ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku bylo způsobeno jednáním na naší straně;
  - b) ztráta vznikla až poté, co jste nám oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku;
  - c) prokáže se, že jsme Vám nezajistili vhodné prostředky pro oznámení ztráty, odcizení, zneužití nebo neoprávněného použití platebního prostředku;
  - d) vyjde najevo, že jsme nepožadovali Vaše silné ověření, přestože jsme podle zákona měli tuto povinnost.

### Nesprávně provedená platební transakce

- 15.4. Pokud Vámi zadanou platební transakci neprovedeme řádně a včas, zajistíme její dodatečně bezodkladně provedení dle Vašich původních instrukcí a uvedeme Váš účet do stavu, jako by platební transakce byla řádně a včas provedena. Pokud nám však dříve, než provedeme nápravu, oznámíte, že na řádném provedení platební transakce netrváte, uvedeme Váš účet do původního stavu, jako by k žádné transakci nedošlo.
- 15.5. Nápravu příkazu, který jste zadal z Vašeho účtu vedeného u nás nepřímou, tj. prostřednictvím osoby oprávněně poskytnout Vám tuto službu, provedeme i v případě, že odchozí úhrada byla provedena vsouladu s platebním příkazem, který jsme od této osoby obdrželi, tento příkaz však neodpovídá tomu platebnímu příkazu, který jste třetí osobě předal.
- 15.6. Pokud přichází úhradu nepřipíšeme na Váš účet řádně a včas, zajistíme bezodkladnou nápravu a Váš účet uvedeme do stavu, jako by k žádnému pochybení nedošlo.
- 15.7. Pokud jste plátcem inkasa, odpovídáme za správné provedení transakce, jestliže jsme řádně a včas obdrželi platební příkaz od banky příjemce.
- 15.8. V případě jakékoliv nesprávně provedené platební transakce se vždy budeme snažit platební transakci dohledat. O výsledku Vás budeme informovat.
- 15.9. V případě nesprávně provedené karetní transakce kontaktujeme vnímavosti na Váš podnět (reklamací) zasilatelskou banku a ověříme oprávněnost zaúčtování ve lhůtách daných karetním schématem.

### Nesprávně zadané zúčtovací údaje příjemce

- 15.10. Číslo účtu příjemce vč. kódu jeho banky tvoří dohromady jedinečný identifikátor příjemce, jehož uvedení je jednou z podmínek řádného provedení platebního příkazu.
- 15.11. Pokud je platební transakce nesprávně provedena proto, že chybně uvedete číslo účtu příjemce či kód jeho banky, za takto nesprávně provedenou platbu neodpovídáme. I přesto Vám poskytneme nezbytnou součinnost, aby byly peněžní prostředky vráceny zpět na Váš účet. Pokud nás o to písemně požádáte, sdělíme Vám údaje, které máme k dispozici a které potřebujete k uplatnění svého práva na vrácení částky vůči příjemci u soudu, popř. jiného příslušného orgánu. Rozsah těchto údajů je závislý na součinnosti, kterou nám poskytne banka příjemce. Za tyto služby jsme oprávněni požadovat poplatek dle Sazebníku poplatků.
- 15.12. Příchozí úhradu zúčtujeme na účet příjemce uvedený v obdržení platebního příkazu. Ke jménu příjemce, popř. dalším údajům, pokud jsou v příkazu uvedeny, nepřihlížíme.

### Oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce

- 15.13. Neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci nám oznamte bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvíte, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z Vašeho účtu/připsány na Váš účet. Při nesplnění této povinnosti Vám nemusí být náhrada příznána.
- 15.14. Bližší podmínky pro reklamaci transakci jsou uvedeny v reklamním řádu, který je k dispozici na našich internetových stránkách. Jsme oprávněni požadovat po Vás úhradu poplatků za Vámi vyžádané služby v rámci reklamace a rovněž po Vás můžeme chtít náhradu nákladů uplatněných vůči nám třetími stranami (např. poplatky vyúčtované jinými bankami či příslušným karetním schématem).
- 15.15. Podle zákona neodpovídáme za neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci, pokud nám ve splnění zákonných povinností zabránila neobvyklá, nepředvídatelná a na naší vůli nezávislá okolnost, jejíž následky jsme nemohli odvrátit.

### Podmínky opravného zúčtování dle zákona o bankách

15.16. Opravné zúčtování se uplatní zejména v případě, že banka neprovede zadaný platební příkaz ve správné výši, nebo peněžní prostředky poukáže na nesprávný účet v důsledku vlastní chyby. V takovém případě je banka plátce oprávněna od banky příjemce požadovat, aby nesprávně zúčtovanou částku z účtu příjemce vrátila, a banka příjemce je povinna tomuto požadavku vyhovět. Pokud takovýto požadavek od jiné české banky obdržíme, částku transakce bance plátce z Vašeho účtu vrátíme a uvedeme jej do stavu, ve kterém by byl, kdyby k chybě nedošlo.

### Podmínky pro vrácení provedeného inkasa

15.17. Pokud jste v okamžiku předání souhlasu s provedením inkasa neměl k dispozici informaci o přesné částce, která má být inkasována, a převedená částka současně převyšuje částku, kterou jste mohl rozumně očekávat, můžete do 8 týdnů ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu požadovat jejich vrácení.

15.18. Výše uvedeného práva nemáte, pokud jste souhlas s inkasem udělil přímo nám a současně (tam, kde to připadá v úvahu) jste měl od příjemce k dispozici informaci o částce platební transakce alespoň 4 týdny před okamžikem přijetí platebního příkazu. Stejně tak nemůžete namítat neočekávanou změnu směnného kurzu, pokud byl použit referenční směnný kurz, na kterém jsme se dohodli.

15.19. Pokud nás požádáte o vrácení odepsaných peněžních prostředků, máte povinnost poskytnout nám informace a doklady nasvědčující tomu, že byly splněny podmínky pro vrácení částky platební transakce. Na základě jejich posouzení Vám do 10 pracovních dnů buď vrátíme částku platební transakce, anebo její vrácení odmítneme a sdělíme Vám důvody tohoto odmítnutí spolu s dalším možným postupem.

## XVI. JAKÉ POPLATKY PO VÁS MŮŽEME POŽADOVAT

16.1. Za poskytování platebních a dalších souvisejících služeb můžeme požadovat úplatu dle Sazebníku poplatků v aktuálním znění. Sazebník poplatků je dostupný na našich internetových stránkách.

16.2. Berete na vědomí, že z částky převáděné na Váš účet si před jejím připsáním na účet můžeme odečíst sjednaný poplatek za provedení příchozí úhrady.

## XVII. KDE SE DOZVÍTE DALŠÍ INFORMACE

17.1. Berete na vědomí, že další informace požadované zákonem, např. o Rámcové smlouvě, o prostředcích komunikace mezi smluvními stranami, o technických požadavcích na vybavení klienta k této komunikaci, o způsobu poskytování a zpřístupňování informací, jsou uvedeny v Rámcové smlouvě, ve Všeobecných obchodních podmínkách pro poskytování bankovních produktů a služeb, příp. v Produktových podmínkách pro jednotlivé bankovní produkty a služby, k nimž se tyto informace vztahují.

## XVIII. SLOVNÍK POUŽITÝCH POJMŮ

**IBAN** – číslo účtu klienta uvedené v mezinárodním standardizovaném formátu. Kromě informace o čísle účtu obsahuje také údaj o bance, která účet vede. Pokud provádíte odchozí úhradu v měně EUR, je potřeba, abyste účet příjemce uvedl v tomto formátu (o sdělení čísla účtu ve formátu IBAN požádejte příjemce). Také pokud očekáváte příchozí úhradu v měně EUR na svůj účet, sdělte plátcí své číslo účtu ve formátu IBAN;

**Platební účet/účet** – podle povahy jde o běžný, základní, spořicí, chráněný nebo úvěrový účet;

**Úvěrový účet** – rozumí se jím platební účet k Vašemu revolvingovému úvěru;

**Platební transakce** – jde zejména o vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr hotovosti z platebního účtu nebo o převod peněžních prostředků, realizovaný na základě jednorázového příkazu k odchozí úhradě, trvalého příkazu, udělení souhlasu s inkasem či prostřednictvím karetní transakce;

**Platební karta** – podle povahy jde o debetní kartu a/nebo o úvěrovou kartu;

**Odchozí úhrada SEPA** – platba v měně EUR do a ze zemí Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru a některých dalších zemí (např. Švýcarska);

**Inkaso** – převod peněžních prostředků z Vašeho účtu, k němuž dá pokyn příjemce těchto peněžních prostředků, a to na základě Vámi uděleného souhlasu s inkasem;

**Inkaso SIPO** – služba České pošty spočívající v inkasování plateb od fyzických osob ve prospěch právnických a dalších osob, které s poštou uzavřely smlouvu o obstarávání inkasa SIPO. Inkaso SIPO slouží k úhradě např. nájemného, elektřiny, plynu, vody, rozhlasových a televizních poplatků, kabelové televize, předplatného tisku, ale i stavebního spoření, životního i jiného pojištění atd.;

**Platební prostředek** – zařízení nebo soubor dohodnutých postupů, prostřednictvím kterých můžete zadat svůj platební příkaz či souhlas s inkasem. Platebním prostředkem je např. platební karta, platební nálepka či služby internetového bankovníctví;

**Internetové bankovníctví** – nástroj, prostřednictvím kterého můžete spravovat svůj platební účet. Může se jednat o internetové bankovníctví v internetovém prohlížeči a/nebo v mobilní aplikaci;

**Osobní bezpečnostní prvky** – prvky, které slouží k ověření Vámi zadané platby či pokynů (např. přihlašovací údaje, PIN, heslo, biometrické údaje a další);

**Silné ověření** – ověření, které je založeno na použití alespoň dvou prvků z kategorií „mit“ (např. Váš mobilní telefon), „znát“ (např. Vaše heslo) nebo „být“ (např. Váš otisk prstu), které jsou navzájem nezávislé a prolomení jednoho neovlivní spolehlivost prvku druhého; využívá se např. při autorizaci platebního příkazu zadaného prostřednictvím internetového bankovníctví;

**Sensitivní karetní data** – celé číslo karty, datum expirace, CVC2 (tzv. Card Validation Code 2);

**Karetní transakce provedená v stand-in režimu** – transakce je provedená na základě autorizace, prostřednictvím karetní společnosti dle parametrů předaných Bankou. V tomto případě nedochází ke kontrole dostupných prostředků na účtu v reálném čase transakce;

**Karetní transakce provedená v off-line režimu** – informace o transakci je obchodním místem/terminálem odeslána do zpracování v dávkovém režimu. Nedochází ke kontrole dostupných prostředků na účtu. Jedná se například o platby za stání v halových garážích, dálniční mýtné, telefonní poplatky apod.;

**Kalendář bankovních dnů pro měnu EUR** – kalendář bankovních dnů pro zúčtování odchozích a příchozích úhrad SEPA v měně EUR zveřejněný na internetových stránkách Evropské centrální banky [www.ecb.europa.eu](http://www.ecb.europa.eu).

## XIX. PLATNOST TĚCHTO PODMÍNEK

19.1. Tyto Produktové podmínky jsou platné pro smlouvy, které na ně výslovně odkazují.

19.2. Tyto Produktové podmínky nabývají účinnosti dne 1. 5. 2022. Pokud jsme se nedohodli jinak, nahrazují veškeré předchozí verze těchto Produktových podmínek, vč. případných dodatků.

**Pokud máte jakýkoliv dotaz, rádi Vám ho zodpovíme na naší klientské telefonní lince 257 080 080 nebo na kterémkoli našem obchodním místě.**