

**OBCHODNÉ PODMIENKY
PRE POSKYTOVANIE
SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO
BANKOVNÍCTVA**

UniCredit Bank

**Czech Republic and Slovakia, a.s.,
pobočka zahraničnej banky**

1. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4-Michle, IČ: 649 48 242, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: B, vložka číslo: 3608, pri vykonávaní bankových činností na území Slovenskej republiky prostredníctvom UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, Šancová 1/A, 813 33 Bratislava, IČO: 47 251 336, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka číslo: 2310/B (ďalej len „Banka“), poskytuje svojim klientom, ktorým vedie účet (ďalej len „Majiteľ účtu/Majitelia účtu“ alebo „Klient/Klienti“), služby elektronického bankovníctva, a to na základe zmluvy umožňujúcej Klientom pri použití príslušného zariadenia obsluhu dohodnutých bankových produktov (ako napríklad účet, úver, platobná karta, banková záruka, poistenie, investičný nástroj), uzavretie príslušnej produktovej zmluvy (ďalej „Produktová zmluva“) a tiež zabezpečenú komunikáciu medzi Klientom a Bankou prostredníctvom siete internet (ďalej všetko súhrnne len „Služby EB“).
2. Služby EB môžu byť poskytované prostredníctvom webových aplikácií Online Banking, BusinessNet Professional, BusinessNet a Trade Finance Gate (ďalej len „Webové aplikácie EB“), prostredníctvom mobilných aplikácií Smart Banking, Business Smart Banking a BusinessNet Mobile (ďalej len „Mobilné aplikácie EB“, spolu s Webovými aplikáciami EB „Aplikácie EB“) alebo prostredníctvom offline služby (Multicash). Pod pojmom „zariadenie“ sa rozumie najmä mobilný telefón, tablet, počítač alebo akékoľvek iné zariadenie, z ktorého je možné sa prihlásiť do elektronického bankovníctva a používať Služby EB.
3. Tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie Služieb elektronického bankovníctva UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, pobočka zahraničnej banky (ďalej aj len „Obchodné podmienky“) určujú časť obsahu zmluvy medzi Bankou a Klientom, ktorej predmetom je dohoda o poskytovaní určenej Služby EB (ďalej aj len „Zmluva“) a určujú záväzná pravidlá pre vzťahy medzi Bankou a Klientom v súvislosti s poskytovaním Služieb EB. Obchodné podmienky nadobúdajú účinnosť dňom 1. apríla 2025 a v plnom rozsahu rušia a nahrádzajú Obchodné podmienky pre poskytovanie služieb elektronického bankovníctva pre občanov platné od 1. apríla 2023 a Obchodné podmienky pre poskytovanie služieb elektronického bankovníctva – podnikatelia a firmy platné od 1. apríla 2023.

1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

- 1.1 Banka poskytuje Služby EB za podmienok určených v príslušnej Zmluve a ďalej v súlade s platnými právnymi predpismi, so Všeobecným obchodnými podmienkami Banky na vykonávanie bankových obchodov (VOP), s týmito Obchodnými podmienkami, Obchodnými podmienkami Banky pre poskytovanie platobných služieb a podľa okolností v súlade s ďalšou zmluvnou dokumentáciou podľa druhu dohodnutej Služby EB. Pokiaľ je používanie konkrétnej Služby EB spoplatnené, je poplatok uvedený v Cenníku bankových služieb platnom pre príslušný segment (ďalej len „Cenník“). Banka je v takom prípade oprávnená účtovať príslušný poplatok uvedený v Cenníku a Klient je povinný ho uhradiť.
- 1.2 Prehľad dostupných služieb a funkcionalít, ako aj zoznam technických požiadaviek na zariadenia slúžiace k prístupu k Službám EB, je uvedený v príslušnom prehľade služieb a parametrov elektronického bankovníctva (ďalej len „Prehľad služieb“). Aktuálne platný Prehľad služieb je zverejnený na internetových stránkach Banky www.unicreditbank.sk a je prístupný aj na obchodných miestach Banky.
- 1.3 Ak je to technicky možné, môžu byť dohodnuté Služby EB použité ako prostriedok komunikácie na diaľku medzi Klientom a Bankou, prípadne Klientom a tretou stranou, a to aj na predkladanie návrhov na uzavretie Produktovej zmluvy a na oznamovanie prijatia návrhu Produktovej zmluvy, vrátane jej prípadných zmien. Pri uzatváraní zmlúv na diaľku prostredníctvom príslušnej Služby EB je autorizácia pomocou osobného bezpečnostného prvku ekvivalentná podpisu Klienta na papierovom nosiči.
- 1.4 Banka informuje Klienta prostredníctvom Služieb EB o zostatkoch prostriedkov na účtoch a o vykonaných transakciách. Klient je povinný buď osobne alebo prostredníctvom Užívateľa (bod 2.1 nižšie) priebežne kontrolovať, či správy o zúčtovaní zodpovedajú zadaným príkazom a či zadané príkazy boli Bankou vykonané alebo odmietnuté. Zistené chyby v zúčtovaní alebo iné nezrovnalosti je povinný oznámiť Banke bez zbytočného odkladu.
- 1.5 Informácie a dokumenty zaslané Bankou Klientovi prostredníctvom Služieb EB sa považujú za doručené dňom, kedy sa doručením do schránky príslušnej Aplikácie EB dostali do dispozície Klienta.
- 1.6 Na základe technického a obchodného vývoja môže Banka v rámci Služieb EB pridávať nové aplikácie a funkcie a vyradovať už neaktuálne aplikácie a funkcie, meniť aplikácie, ich názvy a ich funkcionality. Banka je tiež oprávnená s ohľadom na zaistenie čo najvyššej úrovne bezpečnosti Služieb EB ukončiť používanie osobných bezpečnostných prvkov alebo upraviť ich nastavenie v prípade, že v dôsledku príčin existujúcich mimo kontroly Banky hrozí zníženie úrovne ich bezpečnosti, a to po predchádzajúcom upozornení Klienta prostredníctvom Aplikácie EB, ktorej sa úprava týka alebo listom, a to pokiaľ ide o spotrebiteľa, najneskôr 2 mesiace pred dňom, kedy má ku zmene v nastavení aplikácie dôjsť.
- 1.7 Banka je oprávnená prístupniť Klientovi všetky aktuálne ponúkané Služby EB a môže do nich pripojiť všetky jeho aktuálne a aj v budúcnosti otvorené účty, vydané platobné karty a ďalšie produkty Banky. Banka umožní Klientovi na jeho žiadosť zmenu pripojených účtov v jednotlivých Službách EB, úroveň oprávnení a výšky limitov.

2. UŽÍVATELIA SLUŽBY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 2.1 Užívateľom Služieb EB je osoba, ktorá má prístup do Aplikácií EB v postavení:
 - a) Majiteľ účtu alebo spolužiadateľ o bankový obchod, pokiaľ sám využíva Služby EB,
 - b) správca užívateľských oprávnení (ďalej len „Správca“) podľa definície nižšie,
 - c) iná osoba, ktorej majiteľ účtu alebo Správca udelili splnomocnenie na využívanie Služieb EB, (ďalej ktorákoľvek z týchto osôb aj len „Užívateľ“).
- 2.2 Majiteľ účtu zodpovedá za to, že Banka bude mať vždy aktuálne osobné údaje Užívateľa za účelom jeho riadnej identifikácie.
- 2.3 Správca je osobitná kategória Užívateľa, ktorého Majiteľ účtu splnomocnil, aby iným Užívateľom vrátane samého seba prideloval, menil alebo odoberal užívateľské profily v Aplikáciách EB, tak ako sú definované v Zmluvách.

- 2.4 Podmienkou prístupu Užívateľa do EB je uzavretie Zmluvy Majiteľom účtu a súhlas Užívateľa s Obchodnými podmienkami.
- 2.5 Splnomocnením Užívateľa dáva Majiteľ účtu Banke súhlas na to, aby Užívateľovi a podľa okolností na telefónne čísla alebo e-mailové adresy ním určené poskytovala alebo sprístupňovala akékoľvek informácie, ktoré Banka v súvislosti s využívaním Služieb EB oznamuje Majiteľovi účtu, ktoré by inak podliehali bankovému tajomstvu alebo ochrane podľa predpisov o ochrane osobných údajov.
- 2.6 Splnomocnenie Užívateľa zaniká:
- ku dňu zrušenia posledného bankového produktu, ku ktorému sa vzťahuje splnomocnenie udelené Užívateľovi v Aplikácii EB,
 - písomným odvolaním splnomocnenia zo strany Majiteľa účtu alebo Správcu,
 - výpoveďou splnomocnenia Užívateľom,
 - úmrtím Užívateľa.
- 2.7 Prístup Užívateľa ku Službám EB bude zrušený najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po dni, v ktorom bude Banke doručené oznámenie Majiteľa účtu alebo Správcu, alebo výpoveď Užívateľa, pokiaľ v ňom nebude stanovený neskorší deň.
- 2.8 Pokiaľ dôjde ku zmene v zložení štatutárneho orgánu, ktorý bol Užívateľom, zostáva mu jeho postavenie Užívateľa zachované až do okamihu, kedy bude nastavený nový Užívateľ na základe príslušného pokynu doručeného Banke Majiteľom účtu.

3. PRAVIDLÁ BEZPEČNOSTI POUŽÍVANIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

3.1 Pojmy a charakteristiky osobných bezpečnostných prvkov:

PIN kód pre mobilnú aplikáciu	Číselný kód pre Mobilnú aplikáciu EB, ktorý sa používa pri aktivácii, prihlásení alebo na potvrdzovanie transakcií.
Heslo pre prihlásenie	Heslo sa skladá z numerických znakov (dĺžka 6 znakov). Používa sa na prihlásenie do Webových aplikácií EB v kombinácii s jednorazovým SMS kódom. Užívateľ je povinný úvodné heslo poskytnuté mu Bankou ihneď zmeniť.
Bezpečnostný kľúč (Smart kľúč, Business kľúč)	Funkcia obsiahnutá v Mobilných aplikáciách EB určená na prihlásenie do Aplikácií EB alebo na autorizáciu platobných transakcií a iných žiadostí, alebo na generovanie jednorazových kódov na prihlásenie alebo autorizáciu transakcií vo Webových aplikáciách EB aj bez pripojenia zariadenia k internetu, t. j. v režime offline.
Hardvérový bezpečnostný kľúč (token)	Hardvérové zariadenie chránené PIN kódom, ktoré sa používa na generovanie jednorazových číselných kódov pre prihlásenie alebo autorizáciu transakcií vo Webových aplikáciách EB.
SMS kľúč	Kombinácia hesla a jednorazových kódov zaslaných prostredníctvom SMS na mobilný telefón Užívateľa pre prihlásenia alebo autorizáciu transakcií vo Webových aplikáciách EB.
Registrované mobilné telefónne číslo	Telefónne číslo, ktoré Užívateľ oznámi Banke a ktoré umožňuje prijímať jednorazové bezpečnostné kódy, tzv. SMS OTP (OTP znamená One-Time Password, čiže jednorazové heslo).
Registrovaná e-mailová adresa	E-mailová adresa, ktorú Užívateľ Banke oznámi a ktorá umožňuje prijímať jednorazové bezpečnostné kódy (e-mail OTP).
Odtlačok prsta (biometria)	Odtlačok prsta uložený v mobilnom zariadení, v ktorom je aktivovaná mobilná aplikácia EB.
Sken tváre (tzv. Face ID – biometria)	Sken tváre uložený v mobilnom zariadení, v ktorom je aktivovaná mobilná aplikácia EB. Sken tváre sa porovnáva s biometrickými údajmi uloženými v Banke alebo s fotografiou (napr. z identifikačného dokladu).
Heslo	Heslo skladajúce sa z rôznych alfanumerických znakov a slúžiace na overenie Užívateľa v rôznych situáciách.
Jednorazové bezpečnostné heslo (OTP = One-Time Password)	Jednorazový bezpečnostný kód, pomocou ktorého možno overiť vlastníctvo bezpečnostného prvku. Je to kód zasielaný na registrované mobilné telefónne číslo, na registrovanú e-mailovú adresu alebo je generovaný mobilnou aplikáciou EB.
Užívateľské meno	Pridelené alebo v určitých prípadoch samostatne nastaviteľné meno (alias), určené na prihlásenie do Aplikácie EB.
Užívateľské číslo	Číslo pridelené Užívateľovi Bankou.
Preukaz totožnosti	Doklad Užívateľa vydaný orgánom verejnej správy, v ktorom je uvedené meno, priezvisko, dátum narodenia a z ktorého je zrejma podoba tváre (občiansky preukaz, vodičský preukaz, cestovný pas).
Rodné číslo	Rodné číslo Užívateľa.
Kontrolná otázka	Otázka týkajúca sa Užívateľa alebo jeho produktov.

Kód CVV2/CVC2	Špeciálne trojmiestne číslo, ktoré je uvedené na platobnej karte. Je to bezpečnostný prvok používaný na identifikáciu držiteľa karty v prostredí bez prítomnosti platobnej karty (napr. internet).
Číslo platobnej karty	Unikátne 16-miestne číslo platobnej karty.
Elektronický podpis	Označenie špecifických údajov, ktoré v počítači nahrádzujú vlastnoručný, prípadne aj overený podpis Užívateľa.

3.2 Užívateľ je povinný oboznámiť sa:

- a) s možnosťami nastavenia osobných bezpečnostných prvkov,
- b) s možnosťami nastavenia bezpečnostných limitov pre obmedzenie výšky transakcie,
- c) s nižšie uvedenými povinnosťami ochrany osobných bezpečnostných prvkov a s postupom v prípade straty, odcudzenia, zneužitia alebo neoprávneného použitia osobného bezpečnostného prvku.

3.3 Užívateľ je povinný prijať príslušné opatrenia na ochranu svojich osobných bezpečnostných prvkov tak, aby nemohlo dôjsť k ich strate, zneužitiu alebo k neoprávnenému použitiu. Je povinný najmä:

- a) nepoužívať heslá a PIN kódy v iných aplikáciách a na internete (napr. v e-shopoch, sociálnych sieťach, e-mailoch a pod.) totožné s heslami a PIN kódmi používanými pre prihlasovanie do EB alebo pre autorizáciu platobných transakcií,
- b) nastaviť si heslo a PIN kód tak, aby sa nedali jednoducho uhádnuť alebo odvodiť, napr. kombináciou malých a veľkých písmen, čísl, špeciálnych znakov a pod.,
- c) neprezradiť iným osobám ani nikam na internete nezadávať svoj osobný bezpečnostný prvok, ak nejde o Webové aplikácie EB na stránke <https://sk.unicreditbanking.eu>, <https://sk.unicreditbanking.net/> alebo <https://corporateportal.unicreditgroup.eu/container/sk/login>,
- d) heslá a PIN kódy si nezaznamenávať, chrániť ich pred vyzradením a bezodkladne ich zmeniť v prípade, že došlo k ich vyzradeniu, alebo ak má Užívateľ čo i len podozrenie, že takáto situácia mohla nastať,
- e) dbať na zvýšenú opatrnosť pri zadávaní osobných bezpečnostných prvkov na verejnosti (napr. vo vozidlách hromadnej dopravy) alebo v monitorovaných priestoroch (napr. v blízkosti bezpečnostných kamier), aby ich nemohli spozorovať iné osoby,
- f) neprihlasovať sa do elektronického bankovníctva, ak si nie je Užívateľ istý, že na zariadení nemôže byť nainštalovaný škodlivý program alebo ak nemá zariadenie úplne pod svojou kontrolou (napr. vo verejných internetových kaviarňach, na počítačoch používaných viacerými ľuďmi),
- g) oznamovať heslo pre komunikáciu s Bankou iba pracovníkovi Banky v situácii, kedy je toto heslo vyžadované,
- h) chrániť odblokovanie a použitie SIM karty v mobilnom zariadení PIN kódom a pokiaľ dôjde k jeho strate alebo odcudzeniu, nechať SIM kartu bezodkladne zablokovať u operátora,
- i) chrániť svoj profil u mobilného operátora a nepripustiť, aby si tretia osoba nechala vystaviť novú SIM/eSIM k telefónnemu číslu Užívateľa,
- j) neumožniť prístup k svojmu e-mailovému účtu ďalším osobám a nastaviť si dvojfaktorové overenie,
- k) neumožniť inej osobe prístup do svojho mobilného zariadenia (napr. odtlačkom prsta, skenom tváre, heslom, PIN kódom),
- l) pokiaľ došlo ku strate alebo odcudzeniu mobilného zariadenia alebo SIM karty, bezodkladne oznámiť túto udalosť Banke a Služby EB nechať preventívne zablokovať,
- m) neumožniť registráciu biometrických údajov inej osoby (ani členov rodiny) do mobilného zariadenia,
- n) zabezpečiť prístup do mobilného zariadenia heslom, PIN kódom alebo biometricky (odtlačok prsta, sken tváre) a nenechávať svoje mobilné zariadenie bez dozoru, prípadne bez automatického zamykania obrazovky zariadenia po krátkom čase,
- o) nepoužívať programové úpravy mobilného zariadenia, ktoré umožňujú doňho plný administrátorský prístup (napr. jailbreak, root),
- p) pravidelne aktualizovať operačný systém svojho mobilného zariadenia i jednotlivých inštalovaných aplikácií,
- q) používať na svojom mobilnom zariadení najnovšiu verziu bezpečnostných programov (napr. antivírus, firewall),
- r) nepovoľovať nadbytočné oprávnenia v novo inštalovaných alebo aktualizovaných aplikáciách vo svojom mobilnom zariadení (napr. prístup k SMS, uľahčenie nastavenia a pod.),
- s) inštalovať do svojho mobilného zariadenia len aplikácie z oficiálnych obchodov s aplikáciami – Google Play (pre Android), App Store (pre iOS) vrátane prípadných doplnkov, ak ich používaná aplikácia vyzýva doinštalovať, vo svojom mobilnom zariadení si nastaviť zákaz inštalácie aplikácií z neznámych zdrojov,
- t) neinštalovať aplikácie na základe pokynov alebo žiadosti tretej osoby a tretej osobe nepovoľiť vzdialený prístup do mobilného zariadenia (napr. cez aplikáciu Any Desk),
- u) pokiaľ to nie je nutné, neprihlasovať sa na počítač ako administrátor, ale ako bežný používateľ,
- v) aktualizovať pravidelne operačný systém a svoje programy, najmä internetový prehliadač. Inštalovať rozšírenie (plug-iny) prehliadača iba v obmedzenej miere a iba od známych a dôveryhodných vydavateľov,
- w) používať najnovšiu verziu bezpečnostných programov (napr. antivírus, firewall) a pravidelne ich aktualizovať,

- x) chrániť počítač pred neoprávneným prístupom iných osôb nastavením prístupových oprávnení, zabezpečením heslom, prípadne ďalšími prvkami. Nepovolíť tretej osobe vzdialený prístup do počítača (napr. cez aplikácie Any Desk),
- y) zadávať adresu webovej stránky Banky ručne. Pre prístup na stránky Webovej aplikácie EB využiť www.unicreditbank.sk, odtiaľ prejsť na prihlasovaciu stránku internetového bankovníctva, skontrolovať, že prístupuje na webovú adresu <https://sk.unicreditbanking.eu>, <https://sk.unicreditbanking.net/> alebo <https://corporateportal.unicreditgroup.eu/container/sk/login> a nepoužívať zástupcu na prihlasovaciu stránku internetového bankovníctva,
- z) neprístupovať do Služieb EB cez odkaz z vyhľadávača ani odkaz zaslaný e-mailom, SMS alebo iným spôsobom (na sociálnej sieti, cez chatovaciu aplikáciu atď.),
- aa) neprihlasovať sa v prípade, že sa Užívateľovi zdá prihlasovacia obrazovka do Služieb EB podozrivá,
- bb) bezodkladne kontaktovať Banku, ak Užívateľ zaregistruje operáciu, ktorú neautorizoval,
- cc) nereagovať na telefonáty, ktoré Užívateľa vyzývajú k akcii s účtom, pretože Banka nikdy telefonicky nevyzýva svojich Klientov k akýmkoľvek transakciám,
- dd) neotvárať e-mail obsahujúci meno Banky, pokiaľ neprišiel z domény unicreditbank.sk alebo unicreditgroup.sk, neotvárať prílohy neštandardného typu súboru (napr. prípony .exe, .php). a neklikáť na odkazy obsiahnuté v nehodnovernej správe,
- ee) zoznamovať sa so správami zaslanými Bankou do Služieb EB, najmä ak ide o varovanie pred podvodmi.

3.4 Ak je Užívateľ:

- a) maloletý, zodpovedá za ochranu osobných bezpečnostných prvkov a bezpečné používanie Služieb EB jeho zákonný zástupca,
- b) zastúpený súdom vymenovaným opatrovníkom, zodpovedá za ochranu osobných bezpečnostných prvkov a bezpečné používanie Služieb EB opatrovník.

4. PRIHLÁSENIE DO APLIKÁCIE, AUTENTIFIKÁCIA UŽÍVATEĽA, AKTIVÁCIA APLIKÁCIE, AUTORIZÁCIA PLATOBNEJ OPERÁCIE, NEPLATOBNEHO PRÍKAZU ALEBO POKYNU K NASTAVENIU

- 4.1 Pri prihlásení do Aplikácie EB Banka autentifikuje Užívateľa prostredníctvom príslušnej kombinácie dohodnutých osobných bezpečnostných prvkov Užívateľa.
- 4.2 Užívateľ autorizuje platobnú operáciu, aktivuje príslušnú aplikáciu EB, poskytuje súhlas s uzavretím Zmluvy, predkladá Banke neplatobný príkaz, pokyn k nastaveniu Služieb EB a pod. riadnym použitím osobných bezpečnostných prvkov a stlačením potvrdzovacieho tlačidla.
- 4.3 Banka vykoná príkaz na platobnú operáciu alebo pokyn k nastaveniu, ak obsahuje úplné informácie zodpovedajúce predpísaným formulárom a ak je autorizovaný v závislosti na príslušnej Aplikácii EB v súlade so Zmluvou a Obchodnými podmienkami. Banka nezodpovedá za škody vzniknuté nevykonaním platobných príkazov, ktoré nespĺňajú podmienky na ich vykonanie.
- 4.4 V Mobilných aplikáciách EB prebieha aktivácia pomocou aktivačného kódu generovaného Bankou, ktorý je doručený Užívateľovi prostredníctvom SMS a zadaním PIN kódu.
- 4.5 V Mobilných aplikáciách EB prebieha autorizácia niektorým z nasledujúcich spôsobov, po tom, ako je Užívateľ k tomu vyzvaný:
 - a) odtlačkom prsta alebo priložením (skenom) tváre k zariadeniu,
 - b) zadaním PIN kódu.
- 4.6 Vo Webových aplikáciách EB prebieha prihlásenie a autorizácia niektorým z týchto spôsobov:
 - a) **Bezpečnostný kľúč, a to:**
 - (i) Smart kľúč – Online metóda – Do Mobilnej aplikácie EB dostane Užívateľ oznámenie vo forme push notifikácie a po otvorení aplikácie operáciu podpíše odtlačkom prsta, skenom tváre alebo zadaním PIN kódu;
 - (ii) Smart kľúč – Offline metóda – Webová aplikácia EB zobrazí QR kód, ktorý Užívateľ zosníma prostredníctvom Smart kľúča v Mobilnej aplikácii Smart Banking, ktorá vygeneruje 6-miestny jednorazový kód. Užívateľ tento kód napíše do prihlasovacej časti Webovej aplikácie Online Banking a potvrdí;
 - (iii) Business kľúč – Offline metóda pre prihlásenie do aplikácií BusinessNet Professional, BusinessNet a Trade Finance Gate – Užívateľ vygeneruje 6-miestny kód pre prihlásenie prostredníctvom Smart kľúča v mobilnej aplikácii Business Smart Banking alebo BusinessNet Mobile.
 - b) **SMS kľúč**
Táto metóda sa skladá z kombinácie osobného hesla a jednorazových kódov zaslaných na mobilný telefón Užívateľa. Užívateľ zadá na obrazovke Webovej aplikácie EB svoje heslo a Banka mu na určený mobilný telefón odošle SMS správu obsahujúcu jednorazový kód. Tento časovo obmedzený kód Užívateľ prepíše späť do Webovej aplikácie EB a potvrdí tak operáciu.
 - c) **Hardvérový bezpečnostný kľúč (token)**
Heslo na podpis operácie je vygenerované tokenom. Užívateľ zadá PIN kód na klávesnici tokenu. V prípade zadania správneho PIN kódu token vygeneruje 8-miestny jednorazový kód, ktorý Užívateľ prepíše do Webovej aplikácie. Aplikácia následne zobrazí 6-miestny jednorazový kód, ktorý používateľ prepíše opäť do aplikácie, čím operáciu autorizuje.

- 4.7** V službe Multicash prebieha autorizácia prostredníctvom elektronického podpisu na základe zadania hesla v jej klientskej časti. Použitím elektronického podpisu dôjde k podpísaniu a zašifrovaniu súboru dát, ktorý je následne možné odoslať do Banky na spracovanie.
- 4.8** Odvolanie platobnej operácie sa uskutoční rovnakým spôsobom ako jej autorizácia, ak to príslušná Aplikácia EB umožňuje.
- 4.9** V EB môže Užívateľ využívať platobné služby nepriameho zadania platobného príkazu a službu informovania o platobnom účte.
- 4.10** Banka je oprávnená zmeniť spôsob autentifikácie Užívateľa, autorizácie platobných operácií a iných právnych úkonov predovšetkým z dôvodu vyššej bezpečnosti Služieb EB. Banka informuje Užívateľa o novom spôsobe autentifikácie alebo autorizácie prostredníctvom Aplikácie EB, ktorej sa zmena týka, alebo písomne najneskôr 2 mesiace predtým, kedy má zmena nadobudnúť účinnosť.

5. ZODPOVEDNOSŤ ZA NEAUTORIZOVANÚ PLATOBNÚ OPERÁCIU

- 5.1** Užívateľ je povinný oznámiť Banke bez zbytočného odkladu, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa, kedy bola čiastka platobnej operácie odpísaná z účtu, neautorizovanú transakciu, stratu, odcudzenie, zneužitie alebo neoprávnené použitie platobného prostriedku, osobného bezpečnostného prvku, osobných dokladov, mobilného telefónu s uloženou platobnou kartou, s aktivovaným mobilným bankovníctvom alebo čokoľvek podozrivého v súvislosti s elektronickým bankovníctvom.

Miestom pre nahlásenie je linka Banky +421 2 6828 5777 (24/7, non stop) alebo ktorékoľvek obchodné miesto Banky počas otváracjej doby. Banka uvádza informácie o spôsobe, ktorým má Užívateľ oznámiť stratu, odcudzenie, zneužitie alebo neoprávnené použitie osobných bezpečnostných prvkov, platobného prostriedku alebo Služieb EB, aj na svojich webových stránkach a vo svojich obchodných miestach.

- 5.2** Majiteľ účtu znáša stratu až do 50 eur, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými platobnými operáciami a ktorá je spôsobená použitím strateného alebo odcudzeného platobného prostriedku alebo zneužitím platobného prostriedku neoprávnenou osobou v dôsledku nedbanlivosti Užívateľa pri zabezpečovaní osobných bezpečnostných prvkov, okrem prípadov uvedených nižšie.
- 5.3** Majiteľ účtu neznáša finančnú stratu, ak:
- a)** vyplýva z použitia strateného, odcudzeného alebo zneužitého platobného prostriedku od okamihu nahlásenia tejto skutočnosti Banke; to neplatí, ak Užívateľ konal podvodným spôsobom,
 - b)** stratu, odcudzenie alebo zneužitie platobného prostriedku Užívateľ nemohol zistiť pred platobnou operáciou; to neplatí, ak konal podvodným spôsobom.
- 5.4** Majiteľ účtu znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené podvodným konaním Užívateľa, úmyselným nesplnením jednej alebo viacerých povinností pri zabezpečovaní osobných bezpečnostných prvkov Užívateľom alebo nesplnením jednej alebo viacerých týchto povinností v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti.

6. OSOBNÉ USTANOVENIA O ZODPOVEDNOSTI

- 6.1** Užívateľ nie je oprávnený vyhotovovať kópie obsahu programových médií a je povinný používať iba také zariadenia, ktoré nemôžu v dôsledku ich chýb, vrátane vírusov, ohroziť alebo znemožniť prevádzku systémov Banky.
- 6.2** Majiteľ účtu zodpovedá za všetky škody, ktoré Banke alebo tretím osobám vzniknú v dôsledku prenesenia počítačového vírusu zo zariadenia použitého v súvislosti so Službami EB.
- 6.3** Banka nenesie zodpovednosť za kompatibilitu Aplikácie EB s iným aplikačným vybavením zariadenia Užívateľa. Banka nezodpovedá za poškodenie a poruchy či stratu funkčnosti mobilného telefónu a aplikačného vybavenia mobilného telefónu, ktoré vzniknú v dôsledku toho, že mobilný telefón bol poškodený alebo mal iné chyby, nespĺňal vlastnosti uvádzané výrobcom alebo obsahoval aplikačné vybavenie nezlučiteľné s Aplikáciou EB.
- 6.4** Ak je Užívateľovi prostredníctvom Služieb EB sprostredkovaný prístup k informáciám o produktoch poskytovaných tretími stranami, nezodpovedá Banka za správnosť alebo dostupnosť takýchto informácií.
- 6.5** Banka nezodpovedá za prípadnú škodu, ktorá vznikne z dôvodu:
- a)** technického výpadku na zariadení klienta, porúch telefónnej alebo verejnej dátovej siete, porušenia tajomstva dopravovaných správ, ktoré Banka nemohla ovplyvniť, aplikovaním medzinárodných sankcií podľa právnych predpisov o vykonaní medzinárodných sankcií, prípadne inými okolnosťami, ktoré vylučujú zodpovednosť Banky,
 - b)** neoprávneného použitia certifikačných a autorizačných nástrojov a ďalších osobných bezpečnostných prvkov v období medzi zrušením ich platnosti Užívateľom a automatickým odovzdaním tejto informácie z registračnej (resp. certifikačnej) autority do systému Banky.

7. DOSTUPNOSŤ A BLOKÁCIA SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA

- 7.1** Užívateľ môže používať Služby EB 365 dní v roku a 24 hodín denne, pokiaľ nejde o situáciu, kedy Banka neumožní prístup do Služieb EB z nasledujúcich dôvodov:
- a)** je to nutné pre údržbu bankových systémov, aplikácií alebo pre spracovanie dát,
 - b)** Užívateľ sa do Aplikácií EB prihlasuje z IP adresy, ktorá sa nachádza v zemepisnej oblasti, na ktorú sa vzťahujú medzinárodné sankcie alebo iné bezpečnostné pravidlá Banky. Tieto zemepisné oblasti Banka uvádza na svojich Webových stránkach,

- c) Užívateľ sa do Aplikácii EB prihlasuje z IP adresy, ktorá vykazuje podozrivú aktivitu (napr. hromadné zasielanie nevyžiadanych obchodných správ, reťazových správ, účasť na hackerských útokoch),
 - d) existujú priame alebo nepriame skutočnosti mimo kontroly Banky v dôsledku pôsobenia vyššej moci, prírodných katastrof, hardvérových porúch, počítačových vírusov alebo v dôsledku iných udalostí spôsobených napr. treťou stranou.
- 7.2** Banka je oprávnená Služby EB, prípadne prístup Užívateľa do nich, zablokovať, ak:
- a) Užívateľ porušil závažným spôsobom alebo opakovane povinnosti vyplývajúce pre neho zo zmluvného vzťahu s Bankou,
 - b) Banka má dôvodné podozrenie, že došlo alebo môže dôjsť k neautorizovanému alebo podvodnému použitiu Služby EB,
 - c) je ohrozený oprávnený záujem Banky,
 - d) v prípade zvýšeného rizika, že Majiteľ účtu nebude schopný splácať úver poskytnutý Bankou.
- 7.3** Banka informuje konkrétneho Užívateľa a Majiteľa účtu o zablokovaní Služby EB z podnetu Banky pred jeho vykonaním alebo bezodkladne po jeho vykonaní vhodným spôsobom, okrem prípadu, ak by informovanie príslušnej osoby mohlo zmať účel blokácie alebo by bolo v rozpore s právnymi predpismi.
- 7.4** V prípade blokácie Služby EB nie je možné využiť službu nepriameho zadania platobného príkazu.
- 7.5** Náklady spojené s blokáciou z podnetu Užívateľa znáša Majiteľ účtu, ak nejde o situáciu, kedy je Banka povinná túto blokáciu vykonať po tom, ako jej Užívateľ oznámil zneužitie alebo odcudzenie platobného prostriedku alebo osobného bezpečnostného prvku.

8. OSOBITNÉ USTANOVENIA PRE OFFLINE SLUŽBY EB

- 8.1** Banka pred sprístupnením offline Služieb EB zabezpečí na základe žiadosti Majiteľa účtu odborné preškolenie Užívateľa na využívanie takýchto služieb v tom prípade, ak neboli poskytnuté Užívateľovi treťou osobou, teda nie Bankou alebo ňou poverenou osobou. V prípade, že Užívateľovi bola poskytnutá príslušná offline Služba EB iným vlastníkom licenčných práv, potvrdzuje Majiteľ účtu svojím podpisom Zmluvy, že bol v plnom rozsahu oboznámený s príslušnou službou a nepožaduje preškolenie Bankou alebo ňou poverenou osobou na využívanie takejto Služby EB.
- 8.2** Offline Služby EB Banka poskytuje na základe objednávky.
- 8.3** Užívateľ je povinný na začiatku využívania príslušnej offline Služby EB vykonať otestovanie systému Služby EB a nadviazať inicializačné spojenie s Bankou.
- 8.4** Počiatočným dňom využívania offline Služby EB sa rozumie deň, kedy:
- a) Užívateľ prevzal od Banky inštalračné médiá pre príslušnú Službu EB a/alebo certifikačné a autentifikačné nástroje v prípade, kedy Banka poskytuje príslušnú Službu EB Majiteľovi účtu,
 - b) Užívateľ prevzal od Banky certifikačné a autentifikačné nástroje v prípade, kedy je Užívateľovi sprístupnená offline Služba EB iným vlastníkom licenčných práv,
 - c) boli odoslané inštalračné médiá systému pre poskytovanie offline Služieb EB a/alebo certifikačných a autentifikačných nástrojov podľa objednávky,
 - d) Banka vykonala príslušné nastavenia.
- 8.5** Užívateľ je povinný pred prenosom jednotlivých dátových súborov uložiť prenášané dáta v úplnom znení tak, aby Banka alebo Bankou poverená osoba mohla kedykoľvek vykonať ich prípadnú kontrolu. Tieto záznamy je Užívateľ povinný uchovávať po dobu najmenej tridsiatich pracovných dní odo dňa ich zaslania do Banky. Počas tejto doby je Banka oprávnená vykonať kontrolu týchto záznamov a Užívateľ je povinný výkon tejto kontroly Banke alebo osobe poverenej Bankou umožniť.
- 8.6** Užívateľ sa zaväzuje zachovávať dôverný charakter všetkých správ prijatých od Banky, a to i po skončení využívania Služieb EB.

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1** Zmluvné strany sú oprávnené Zmluvu kedykoľvek písomne vypovedať. Ak Zmluvu vypovie Klient, končí sa jej platnosť prvým pracovným dňom, ktorý nasleduje po dni doručenia výpovede Banke alebo neskorším dňom uvedeným vo výpovedi; v prípade výpovede zo strany Banky sa končí platnosť Zmluvy dva mesiace odo dňa, keď bola výpoveď Klientovi doručená, ibaže ide o výpoveď z dôvodu podvodného konania Užívateľa, kedy táto nadobudne účinnosť dňom jej doručenia Klientovi.