

# RAIFFEISEN OBCHODNÉ PODMIENKY

Raiffeisen obchodné podmienky (ďalej aj „OP“) stanovujú práva a povinnosti Tatra banky, a. s., organizačná zložka podniku – Raiffeisen banka (ďalej „banka“) a klientov a zásady právneho vzťahu medzi nimi.

## **Článok 1 Definície a pojmy**

Na účely týchto OP a právneho vzťahu medzi bankou a klientmi sa použijú nižšie uvedené definície a pojmy s nasledujúcim významom:

- **automatický trezor** je samoobslužné elektronické zariadenie umiestnené v obchodných priestoroch banky, ktoré umožňuje po overení klienta ako používateľa tohto zariadenia prostredníctvom čiarového kódu výber hotovosti, vklad hotovosti a prípadne využívať ďalšie služby. Podrobný rozsah služieb, ktoré môže klient prostredníctvom automatického trezoru využívať, banka zverejní na svojej internetovej stránke alebo vo svojich obchodných priestoroch.
- **banka** je Tatra banka, a. s., organizačná zložka podniku – Raiffeisen banka, Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava, IČO:00 686 930, DIČ: 2020408522, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka č. 71/B, bankové povolenie udelené Tatra banke, a. s., rozhodnutím Národnej banky Slovenska č. UBD-1788/1996 zo dňa 3. októbra 1996 v spojitosti s rozhodnutiami č. UBD-22-1/2000 zo dňa 26. januára 2000, č. UBD-861-2/2000 zo dňa 15. mája 2000, č. UBD-762/2002 zo dňa 29. apríla 2002, č. UBD-404/2005 zo dňa 14. marca 2005, č. OPK-1156/3-2008 zo dňa 28. apríla 2008, č. OPK-11394/2-2008 zo dňa 12. septembra 2008, č. OPK-18065/2009 zo dňa 27. januára 2010, č. ODB-12320-3/2010 zo dňa 4. januára 2011 a rozhodnutím Úradu pre finančný trh č. GRUFT-007/2002/OCP zo dňa 19. decembra 2002, SWIFT: TATR SK BX, [www.raiffeisen.sk](http://www.raiffeisen.sk), banka je poskytovateľom platobných služieb v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **bankové informácie** sú všetky informácie o záležitostiach klienta banky, ktoré má banka o ňom vedené vo svojom informačnom systéme alebo v inej dokumentácii, získala ich pri výkone alebo v súvislosti s výkonom bankových činností a nie sú verejne prístupné. Tieto informácie vrátane dokladov o záležitostiach týkajúcich sa klienta je banka povinná utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením a poskytnúť ich tretím osobám len s predchádzajúcim písomným súhlasom dotknutého klienta alebo na jeho písomný pokyn, ak tieto OP alebo všeobecne záväzné predpisy neustanovujú inak.
- **bankový pracovný deň** pre SEPA okamžité úhrady a SEPA úhrady bez konverzie v rámci SR je taký deň, v ktorom vykonávajú svoju činnosť banka a ostatné inštitúcie zúčastňujúce sa na vykonávaní platobnej operácie. Bankový pracovný deň pre ostatné platby je deň, v ktorom vykonávajú svoju činnosť banka a ostatné inštitúcie zúčastňujúce sa na vykonávaní platobnej operácie a tento deň nie je dňom pracovného pokoja alebo pracovného voľna.
- **bankové spojenie** pre prevody v rámci Slovenskej republiky v mene EUR je dvadsaťštyriznakové medzibankové číslo účtu (IBAN). Bankové spojenie pre ostatné prevody je IBAN alebo číslo účtu príjemcu, názov účtu príjemcu, adresa príjemcu, swiftový kód/BIC (Bank Identification Code) banky príjemcu, ak ho banka má pridelený, alebo názov a adresa banky príjemcu. V prípade platieb do krajín EÚ, EHP a vybraných krajín mimo EHP je číslo účtu príjemcu v tvare IBAN povinné. IBAN a BIC sú jedinečným identifikátorom za účelom jednoznačnej identifikácie klienta alebo jeho platobného účtu pre platobné operácie.
- **bankomat** je samoobslužné elektronické zariadenie s automatickým overením platobnej karty a držiteľa karty prostredníctvom PIN kódu označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti umožňujúce výbery hotovosti, prípadne vklady hotovosti alebo ďalšie služby v zmysle ponuky uvedenej bankou v bankomate samotnom.
- **bezpečnostný kód** je kód vygenerovaný systémom banky pri platbe kartou, ktorý slúži na bezpečné potvrdzovanie úkonu držiteľom karty pri zrealizovaní transakcie prostredníctvom internetu alebo iného dôležitého úkonu, ktorý môže predstavovať riziko platobného podvodu, alebo iného zneužitia platobného prostriedku (najmä platobnej karty). Banka pri vykonávaní transakcie doručuje bezpečnostný kód v SMS správe, na telefónne číslo držiteľa karty uvedené v príslušnej zmluve, prípadne na iné známe telefónne číslo držiteľa karty, alebo do prostredia Internet bankingu.

Internetoví obchodníci, ktorí využívajú na realizáciu transakcií uskutočnených kartou prostredníctvom internetu tento spôsob identifikácie držiteľa karty, sú označení logom „Verified by VISA“.

- **biometrická charakteristika hlasu spolu s alternatívnymi identifikačnými prostriedkami pre Infolinku** je identifikačný, autentifikačný a autorizačný prostriedok založený na overovaní Hlasovej biometrie klienta tak, ako je definovaný v bode 9.1. týchto OP a alternatívne identifikačné prostriedky tak, ako sú definované v uvedenom ustanovení.
- **disponibilný zostatok účtu/kasičky** je informácia o výške finančných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii na účte/kasičke klienta. Do tohto zostatku sa nezapočítavajú finančné prostriedky blokované z dôvodu uvedeného v týchto OP, príp. z iného dôvodu na základe všeobecne záväzných právnych predpisov. Do disponibilného zostatku účtu sa započítavajú finančné prostriedky poskytnuté klientovi na základe Zmluvy o rezerve.
- **dôchodok** je dávka dôchodkového alebo iného sociálneho zabezpečenia, ktorá je poskytovaná poberateľovi dôchodku na určený účet. Ide najmä o starobný dôchodok, predčasný starobný dôchodok, invalidný dôchodok, čiastočný invalidný dôchodok, dôchodok za výsluhu rokov, vdovský dôchodok, vdovecký dôchodok a sirotsky dôchodok priznaný a poskytovaný v Slovenskej republike.
- **držiteľ karty** je osoba, ktorej banka vydá platobnú kartu a ktorá jediná je oprávnená používať platobnú kartu. Ak majiteľ bežného účtu požiada o vydanie platobnej karty pre osobu mladšiu ako 18 rokov, zodpovedá za plnenie povinností takéhoto držiteľa karty priamo majiteľ bežného účtu.
- **elektronické komunikačné médiá** sú najmä internet a telekomunikačné siete.
- **e-PIN** je číselný kód používaný na autorizáciu v internetovom prostredí spolu s bezpečnostným kódom pri platbách platobnou kartou. Klient má možnosť nastaviť si ho v Internet bankingu. e-PIN je platný pre všetky karty klienta. Banka generuje e-PIN na žiadosť klienta v pobočke banky. V takom prípade je e-PIN zaslaný prostredníctvom SMS správy na jeho mobilné telefónne číslo evidované v systémoch banky.
- **IBAN (International Bank Account Number)** je medzinárodné bankové číslo účtu, ktoré umožňuje jednoznačnú identifikáciu príjemcu a automatizované spracovanie platby. Skladá sa z kódu krajiny, kontrolného čísla (pre každého klienta je vypočítané presne stanoveným algoritmom z kódu banky, predčísčia a čísla účtu), kódu banky, predčísčia a čísla účtu klienta.
- **IBAN validátor** je mechanizmus na kontrolu správnosti štruktúry IBAN kódu príjemcu podľa špecifik štruktúry účtov jednotlivých krajín na strane banky, a to z dôvodu zabezpečenia automatického spracovania prevodu prostredníctvom clearingového systému. Za celkovú správnosť IBAN kódu zodpovedá klient.
- **identifikačné prostriedky** sú identifikačné, autentifikačné a autorizačné prostriedky pridelené bankou a dohodnuté s klientom. Ide o identifikačný numerický kód, ktorý banka prideli klientovi v rámcovej zmluve ako číslo klienta či iný identifikačný údaj pridelený bankou a autentifikačný a autorizačný údaj, ktorý banka dohodne s klientom najmä ako heslo, PIN, e-PIN, bezpečnostný kód, SMS kód, prihlasovací kód alebo iný bankou pridelený údaj používaný v súlade s týmito OP. Identifikačné prostriedky slúžia na identifikáciu klienta pri komunikácii klienta s bankou a uzatváraní bankových obchodov prostredníctvom komunikačných kanálov, ako aj na autorizáciu platobných operácií uskutočňovaných prostredníctvom komunikačných kanálov.
- **identifikátor príjemcu (CID – Creditor Identifier)** je jednoznačný identifikátor príjemcu SEPA inkasa. Umožňuje platiteľom a bankám platiteľov verifikovať SEPA inkaso a spracovať alebo zamietnuť inkaso v zmysle požiadavky platiteľa. CID sa skladá z kódu príslušnej krajiny, 2 kontrolných číslic, kódu definujúceho obchodné aktivity príjemcu a maximálne 28 číslic je vyčlenených pre národný identifikátor príjemcu. V Slovenskej republike prideli identifikátor príjemcu Národná banka Slovenska na základe písomnej žiadosti príjemcu SEPA inkasa prostredníctvom svojej banky.
- **Infolinka** je telefonický komunikačný kanál a platobný prostriedok, prostredníctvom ktorého môže klient využívať produkty a služby banky, ako aj vykonávať obchody s bankou a platobné operácie. Podrobný rozsah oprávnení, ktoré môže klient prostredníctvom Infolinky využívať, banka zverejní na svojej internetovej stránke alebo vo svojich obchodných priestoroch. Infolinka je aj samostatným platobným prostriedkom, ktorý umožňuje realizovať úkony a platobné operácie za podmienok definovaných v príslušných zmluvách a týchto OP.
- **Internet banking** je komunikačný kanál, platobný prostriedok a bezpečné prostredie nachádzajúce sa v sieti internetu, v ktorom je možné vykonávať obchody s bankou a platobné operácie. Podrobný rozsah služieb, ktoré môže klient prostredníctvom Internet bankingu využívať, banka zverejní na svojej internetovej stránke alebo vo svojich obchodných priestoroch. Internet banking je aj samostatným platobným prostriedkom, ktorý umožňuje realizovať za podmienok definovaných v príslušných zmluvách a týchto OP nasledovné platobné služby: bezhotovostné platobné operácie – prevody finančných prostriedkov prostredníctvom platobného príkazu a udeľovanie súhlasov s inkasom.

- **kasička** je časť účtu, ktorú vedie banka pre klienta za podmienok uvedených v týchto OP a v príslušnej zmluve so zvýhodneným úročením. Vklad na kasičke sa považuje za vklad podľa § 3 ods. 1 zákona č. 118/1996 Z. z. o ochrane vkladov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **klient** je fyzická osoba, ktorá má postavenie spotrebiteľa a vstúpila s bankou do tých záväzkových vzťahov, ktorých predmetom sú bankové činnosti uvedené v Zákone o bankách a tiež osoba, s ktorou banka rokovala o uzatvorení obchodu, aj keď sa tento obchod neuskutočnil a tiež osoba, ktorá prestala byť klientom banky. Pojem majiteľ účtu, majiteľ viazaného vkladu, oprávnená osoba, držiteľ karty, dlžník, používateľ platobných služieb, platiteľ a príjemca sa v týchto OP alebo v inej dokumentácii banky používa na rozlíšenie postavenia klienta v zmluvnom vzťahu. OP upravujú jednotlivé práva a povinnosti vzťahujúce sa na klienta s ohľadom na jeho postavenie v rámci zmluvného vzťahu. Ak jednotlivé ustanovenia týchto OP používajú pri úprave práv a povinností pojem klient, vzťahujú sa takéto ustanovenia na každého klienta, a to bez ohľadu na označenie jeho postavenia v príslušnom zmluvnom vzťahu.
- **komunikačný kanál** sú pobočky, predajné miesta banky, Infolinka a Internet banking a iné elektronické komunikačné médiá určené bankou na základe týchto OP.
- **kontrolný orgán vo veci dohľadu pre poskytovanie bankových služieb vo veci Zmluvy o Raiffeisen pôžičke a Zmluvy o rezerve** je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, IČO: 30844789, DIČ: 2020815654, IČ DPH: SK2020815654.
- **kurzový lístok** je prehľad výmenných kurzov jednej meny za inú menu. Výmenný kurz mien, s ktorými banka obchoduje, je stanovený zväčša na základe aktuálnych cien na medzibankovom trhu pre každý bankový pracovný deň. Aktuálny kurzový lístok a jeho zmenu zverejňuje banka vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke alebo iným vhodným dohodnutým spôsobom. Výmenné kurzy jednotlivých mien môžu byť v priebehu bankového pracovného dňa zmenené, pričom zmena výmenného kurzu založená na referenčnom výmennom kurze sa môže uplatňovať okamžite aj bez predchádzajúceho oznámenia klientovi.
- **náhradná karta** je platobná karta vydaná bankou v prípade straty, odcudzenia, poškodenia, nedoručenia pôvodnej platobnej karty, neobnovenia expirovanej platobnej karty alebo zrušenia nepoužívanej platobnej karty, resp. platobná karta vydaná bankou pri tých zmenách týkajúcich sa platobnej karty, ktoré banka viaže s vydaním náhradnej karty (napr. pri zmene dizajnu platobnej karty).
- **neoprávnene poukázaná dávka dôchodkového zabezpečenia** je dávka dôchodkového alebo iného sociálneho zabezpečenia, ktorá bola na účet klienta poukázaná neoprávnene za obdobie, počas ktorého už nespĺňal podmienky nároku na dávku dôchodkového alebo iného sociálneho zabezpečenia a jej výplatu. Banka neoprávnene poukázanú dávku dôchodkového zabezpečenia vráti na základe písomnej žiadosti tej osoby, ktorá takúto dávku dôchodkového zabezpečenia poukázala.
- **obchodník** je obchodné miesto (napr. obchodné predajne, obchodné miesta v prostredí internetu – e-commerce, hotely, reštaurácie, obchody, požičovne áut, čerpacie stanice pohonných látok a iné) označené logom príslušnej medzinárodnej kartovej spoločnosti, ktoré štandardne prijíma platobné karty ako platobný prostriedok za nakúpený tovar alebo služby, alebo podľa možnosti umožní prostredníctvom platobnej karty výber hotovosti, ak je na takýto výber oprávnený podľa osobitnej zmluvy s jeho bankou.
- **obchodné priestory banky** sú také priestory banky vrátane priestorov prevádzkovaných viazanými finančnými agentmi ako finančnými sprostredkovateľmi banky (ďalej len „finančný sprostredkovateľ“), v ktorých spravidla dochádza k uzatváraniu právnych vzťahov medzi bankou a klientom. Obchodné priestory banky sa považujú za miesto plnenia. Pre všetky právne vzťahy medzi klientom alebo treťou osobou a bankou platí právo platné v mieste plnenia.
- **obnovená karta** je platobná karta vydaná bankou automaticky pred uplynutím doby platnosti pôvodnej debetnej platobnej karty s novým dátumom platnosti, ak tieto OP nestanovia, že sa obnovená karta nevydá.
- **okamih prijatia platobného príkazu** je deň doručenia, resp. predloženia príkazu do banky. Okamih prijatia platobného príkazu nemusí byť zhodný s dátumom splatnosti určenom na príkaze. Banka realizuje platbu na základe dátumu splatnosti určenom v príkaze, ak nie je dátum splatnosti na príkaze určený, tak sa ním rozumie okamih prijatia platobného príkazu. Podmienky systémovej uzávierky určené v týchto OP zostávajú pre okamih prijatia platobného príkazu nedotknuté.
- **oprávnená osoba** je majiteľom účtu a/alebo majiteľom viazaného vkladu určená fyzická osoba, ktorá je splnomocnená a/alebo oprávnená na vykonávanie úkonov v mene majiteľa účtu a/alebo majiteľa viazaného vkladu a na využívanie bankových služieb k jeho účtu a/alebo viazanému vkladu prostredníctvom komunikačných kanálov. Rozsah oprávnenia oprávnenej osoby určujú zmluva a tieto OP. Oprávnená osoba má v banke pridelené a dohodnuté identifikačné prostriedky.

- **payWave** je ochranná známka spoločnosti VISA, ktorá označuje POS terminály, ktoré umožňujú vykonávať aj rýchle platby.
- **platobný prostriedok** sú Internet banking, Infolinka, automatický trezor, platobná karta a iný platobný prostriedok, ktorý bude určený všeobecne záväzným právnym predpisom ako platobný prostriedok a banka prostredníctvom neho umožní vykonávanie transakcií alebo iných úkonov.
- **platobná karta alebo aj karta** je debetná platobná karta a platobný prostriedok, prostredníctvom ktorého sa vykonávajú bezhotovostné platby za tovar alebo služby vrátane rýchlych platieb alebo výbery hotovosti, pričom realizované transakcie sú zúčtované z účtu klienta v banke, ku ktorému je vydaná. Banka vydáva klientom debetnú platobnú kartu VISA/VISA Electron, t. j. medzinárodnú debetnú kartu vydanú na základe licencie spoločnosti VISA Europe Limited, 1 Sheldon Square, Londom W2 6 TT – United Kingdom.
- **PIN (Personal Identification Number)** je číselný kód priradený ku konkrétnej platobnej karte, ktorý je pridelený a určený výlučne pre držiteľa karty umožňujúci identifikovanie držiteľa karty pri používaní platobnej karty.
- **POS (Point of sell) terminál** je elektronické zariadenie umiestnené u obchodníka, ktoré umožňuje obchodníkovi prijímať platobné karty na bezhotovostnú platbu prostredníctvom karty použitím PIN kódu, s podpisom držiteľa karty alebo samotným priložením platobnej karty alebo zariadenia vybaveného NFC technológiou s aktívnym Google Pay k čítaciemu zariadeniu POS terminálu v prípade rýchlych platieb.
- **poplatky iných poskytovateľov platobných služieb** sú spracovateľské poplatky iných poskytovateľov platobných služieb ako banky platiteľa, ktoré vzniknú pri prevode. Platiteľ pri prevode určí na platobnom príkaze, či poplatky iných poskytovateľov platobných služieb bude znášať sám alebo ich bude znášať príjemca platby. Zúčtovanie poplatkov iných poskytovateľov platobných služieb je banka oprávnená vykonať aj v prípade, že na účte klienta nie je dostatok finančných prostriedkov. Výška poplatku obvykle závisí od výšky zaslanej platby, pričom banky môžu mať definovanú minimálnu a maximálnu výšku poplatku.
- **poplatok za manuálne spracovanie** je dodatočný poplatok iných bánk zúčtovaný na ťarchu účtu platiteľa z dôvodu manuálneho zásahu do platby, ktorá bola vylúčená z automatického spracovania pre neúplné, chýbajúce alebo nesprávne uvedené údaje v platobnom príkaze. Zúčtovanie tohto poplatku je banka oprávnená vykonať aj v prípade, že na účte klienta nie je dostatok finančných prostriedkov.
- **prečerpanie (ďalej aj „rezerva“)** je spotrebiteľský úver vo forme povoleného prečerpania poskytovaný klientovi na jeho účet vedený v banke na základe Zmluvy o spotrebiteľskom úvere formou povoleného prečerpania (Zmluvy o rezerve).
- **prihlasovací kód** je minimálne štvorznačkový a maximálne osemznačkový číselný kód zvolený klientom alebo alfanumerická sekvencia znakov spĺňajúca požiadavky banky, ktorý slúži v súlade s týmito OP na rýchle prihlásenie klienta do Internet bankingu.
- **PUSH notifikácia o pohyboch na účte** je služba, na základe ktorej banka po každej transakcii na účte a/alebo kasičke nad čiastku stanovenú klientom odošle klientovi PUSH správu obsahujúcu informácie o pohybe na účte a/alebo kasičke. Pre prijímanie PUSH notifikácií o pohyboch na účte je nevyhnutné mať v mobilnom zariadení, kam majú byť zasielané správy, nainštalovanú aplikáciu Internet bankingu Raiffeisen banky a aktivované rýchle prihlásenia. Klient si môže aktivovať, zrušiť alebo upraviť nastavenia notifikácií prostredníctvom Internet bankingu, alebo v pobočke banky.
- **Raiffeisen pôžička** je splátkový spotrebiteľský bezúčelový úver v zmysle zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ktorý banka poskytuje klientovi na základe Zmluvy o spotrebiteľskom splátkovom bezúčelovom úvere (Zmluvy o Raiffeisen pôžičke).
- **Raiffeisen cenník služieb** je listina obsahujúca poplatky a ceny za produkty a služby banky, ktorá je k dispozícii na internetovej stránke banky a v obchodných priestoroch banky.
- **reklamačné konanie** je konaním, ktoré banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb banky v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi bankou a klientom pri poskytovaní platobných služieb, poskytovaní iných produktov a služieb banky a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom upraveným v príslušných právnych predpisoch a týchto OP.
- **rýchla platba** je každá taká platba platobnou kartou vykonaná na POS termináloch podporujúcich bezkontaktnú technológiu VISA (POS terminál označený logom VISA payWave a symbolom bezkontaktnej karty), pri ktorej sa platobná karta nevkladá do čítacieho zariadenia POS terminálu, ale načítanie údajov z platobnej karty sa uskutoční len priložením platobnej karty, prípadne mobilného telefónu alebo iného zariadenia z NFC technológiou s aktívnym Google Pay k čítačke POS terminálu. Pri rýchlych platbách ide o platby nízkej hodnoty, pričom najmä z dôvodu bezpečnosti transakcií sú jednak

banka a rovnako aj banka prijímajúca kartu na strane obchodníka oprávnené nastaviť maximálne limity pre jednotlivé rýchle platby, ako aj limit pre maximálny kumulatívny limit viacerých transakcií, ktoré môžu v prípade potreby zmeniť.

- **SEPA (Single Euro Payments Area)** je oblasť, v ktorej môžu fyzické a právnické osoby realizovať a prijímať platby v mene EUR v rámci krajín zapojených do SEPA za rovnakých základných podmienok na ich vykonávanie. Zoznam krajín aktuálne zapojených do SEPA je zverejnený na [www.raiffeisen.sk/platobnystyk](http://www.raiffeisen.sk/platobnystyk).
- **SEPA inkaso (ďalej aj „inkaso“)** je platba v mene EUR vykonávaná v rámci krajín oblasti SEPA na základe zriadeného súhlasu pre SEPA inkaso na inkasovanie finančných prostriedkov z účtu platiteľa v prospech účtu príjemcu, pričom platobný príkaz predkladá príjemca platby. SEPA inkaso platbu realizuje banka za predpokladu, že si klient ako platiteľ SEPA inkasa platby dohodol s bankou sprístupnenie svojho účtu pre SEPA inkaso ako úroveň 1 alebo úroveň 2.
- **SEPA okamžitá úhrada (ďalej aj „okamžitá úhrada“ alebo „okamžitá platba“)** je nekonverzná platba v mene EUR, pričom účet príjemcu a platiteľa je vedený v bankách zapojených do schémy SEPA okamžitých platieb a finančné prostriedky sú na účet príjemcu pripísané do niekoľkých sekúnd.
- **SEPA úhrada (ďalej aj „úhrada“)** je platba v mene EUR z účtu platiteľa na účet príjemcu, pričom oba účty sú vedené v bankách zapojených do SEPA. SEPA úhrada musí spĺňať stanovené kritériá, a to uvedenie čísla účtu príjemcu v tvare IBAN, v prípade platieb mimo SR aj názov účtu príjemcu a uvedenie platobnej inštrukcie SHA, prípadne aj SLEV, čo znamená, že poplatky iných bánk znáša príjemca platby.
- **SMS kód** je autentifikačný a/alebo autorizačný údaj, ktorý zašle banka klientovi vo forme krátkej textovej správy (ďalej aj „SMS“) za účelom vykonania autentifikácie alebo autorizácie identifikácie klienta a/alebo platobnej operácie a/alebo iného úkonu klienta.
- **SMS o pohyboch** je služba, na základe ktorej banka po každej transakcii na účte a/alebo kasičke nad čiastku stanovenú klientom odošle klientovi SMS obsahujúcu informácie o pohybe a zostatku na účte a/alebo kasičke. Klient si môže službu aktivovať, zrušiť alebo upraviť prostredníctvom Internet bankingu, alebo v pobočke banky.
- **spotová valuta, resp. valuta** je deň vysporiadania prostriedkov na účte sprostredkujúcej inštitúcie v prípade vyšších platieb. V prípade došlých platieb je to deň, keď môže klient disponovať prostriedkami na svojom účte bez debetných úrokov. Spotovú valutu stanovuje banka.
- **spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a/alebo plnení zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie platobných služieb, nekoná v rámci svojho zamestnania, povolania alebo podnikania či ako štatutárny orgán právnickej osoby, jej prokurista alebo zástupca (vrátane zástupcu fyzickej osoby podnikateľa). Spotrebiteľom na účely týchto OP nie je právnická osoba ani fyzická osoba – podnikateľ, a to ani v prípade, ak takáto osoba zamestnáva menej ako desať osôb alebo jej ročný obrat, alebo celková ročná bilančná hodnota nepresahuje 2 000 000 EUR.
- **súhlas pre SEPA inkaso (ďalej aj „SEPA inkaso“ alebo „mandát“)** je súhlas klienta so SEPA inkasom finančných prostriedkov z jeho bežného účtu vedeného v banke v mene EUR za podmienok upravených v týchto OP.
- **Základná zmluva o poskytovaní produktov a služieb** je zmluva upravujúca základný právny rámec zmluvného vzťahu medzi bankou a klientom, ktorou alebo na základe ktorej, sú klientovi pridelené alebo dohodnuté identifikačné prostriedky a ktorá upravuje vzájomné práva a povinnosti klienta a banky (ďalej aj „Základná zmluva“). Na základe Základnej zmluvy môže klient počas celého zmluvného vzťahu požiadať prostredníctvom bankou určených komunikačných kanálov o zriadenie produktu alebo poskytnutie služby, ktoré banka prostredníctvom príslušných komunikačných kanálov ponúka v zmysle OP. V takomto prípade je súčasťou Základnej zmluvy aj zmluva o otvorení a vedení bežného účtu a poskytovaní ďalších produktov a služieb, zmluva o otvorení a vedení viazaného vkladu a o poskytovaní ďalších produktov a služieb, žiadosť o poskytnutie spotrebiteľského bezúčelového úveru alebo zmluva o zriadení produktu, alebo poskytnutí služby, ktorú ponúka banka v zmysle OP. Ukončenie niektorej zo zmlúv uzatvorených na základe alebo súčasne so Základnou zmluvou nemá vplyv na platnosť a trvanie samotnej Základnej zmluvy. Ak nie je v zmluve s klientom dojednané inak, banka uzatvára zmluvu s klientom na dobu neurčitú, v slovenskom jazyku a počas zmluvného vzťahu s klientom uskutočňuje komunikáciu v slovenskom jazyku.
- **transakcia** je každá finančná operácia vykonaná prostredníctvom platobného prostriedku.
- **tretia strana (ďalej aj „TPP“)** je každá alebo ktorákoľvek z nasledujúcich osôb poskytujúcich platobné služby:
  - poskytovateľ služieb informovania o účte (ďalej aj „AISP“)** je osoba, ktorá v prostredí siete internetu poskytuje platobné služby informovania o platobnom účte, ktorý vedie banka a je prístupný online.
  - poskytovateľ platobných služieb vydávajúcí platobné nástroje viazané na kartu (ďalej aj „CISP“)** je osoba, ktorá poskytuje platobné služby vydávania platobného nástroja k platobnému účtu, ktorý vedie banka a je prístupný online.

**poskytovateľ platobných iniciačných služieb (ďalej aj „PISP“)** je osoba, ktorá v prostredí siete internetu poskytuje platobné iniciačné služby (t. j. vykonávanie platobných operácií) k platobnému účtu, ktorý vedie banka a je prístupný online.

- **účet** je bežný účet, ktorý zriaďuje banka pre jeho majiteľa v mene EUR na základe písomnej zmluvy na dobu neurčitú. Banka prijíma na účet vklady alebo platby uskutočnené v prospech účtu a z finančných prostriedkov na účte podľa písomného príkazu majiteľa účtu alebo pri splnení podmienok určených v zmluve a týchto OP a/alebo vyplatí požadovanú sumu alebo uskutoční v jeho mene platby ním určeným osobám. Bežný účet tvoria účet a časť účtu označená ako kasička. Vklad na účte zriadenom v banke sa považuje za vklad podľa § 3 ods. 1 zákona č. 118/1996 Z. z. o ochrane vkladov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **účtovný zostatok účtu/kasičky** je informácia o výške vlastných finančných prostriedkov, ktoré sú k dispozícii na účte/kasičke klienta. Do tohto zostatku sa započítavajú všetky finančné prostriedky, t. j. aj tie finančné prostriedky, ktorými klient nie je oprávnený disponovať z dôvodu ich blokovania v zmysle týchto OP, príp. z iného dôvodu v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov.
- **úrokové sadzby banky** je listina obsahujúca úrokové sadzby stanovené bankou pre jednotlivé produkty a služby banky. Výšku úrokových sadzieb týkajúcich sa obchodov banky a klienta určuje banka v závislosti od situácie na finančnom trhu. Zmena úrokovej sadzby založená na referenčnej úrokovej sadzbe, ako aj zmena úrokovej sadzby, ktorá je pre klienta priaznivejšia, sa môže uplatňovať okamžite aj bez predchádzajúceho oznámenia. Úrokové sadzby sú k dispozícii v každej pobočke banky a na internetovej stránke banky.
- **viazaný vklad** je iná forma vkladu v zmysle Občianskeho zákonníka, ktorý zriaďuje banka pre jeho majiteľa v mene EUR na základe písomnej zmluvy, ak sa s klientom nedohodne inak. Zmluvou o viazanom vklade sa banka zaväzuje platiť z peňažných prostriedkov na účte úroky, a klient sa zaväzuje vložiť na účet finančné prostriedky a prenechať ich na využitie banke. Vklad na viazanom vklade zriadenom v banke sa považuje za vklad podľa § 3 ods. 1 zákona č. 118/1996 Z. z. o ochrane vkladov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- **zrušená karta** je platobná karta, ktorej platnosť sa skončila pred uplynutím doby platnosti vyznačenej na karte.
- **zrušenie účtu/viazaného vkladu** je úkon banky, ktorým v prípade ukončenia zmluvného vzťahu medzi bankou a klientom dôjde k technickému zrušeniu vedenia účtu a/alebo viazaného vkladu v informačnom systéme banky. Informácie o zrušenom účte a/alebo viazanom vklade a dokumentáciu k účtu a/alebo viazanému vkladu banka uchováva počas lehoty stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi.

## Článok 2 Účet a kasička

### 2.1. Zriadenie účtu a kasičky

- 2.1.1. Banka zriaďuje pre klienta na základe písomnej zmluvy na dobu neurčitú bežný účet (ďalej „účet“), a to v mene EUR.
- 2.1.2. Banka zriaďuje pre klienta na základe písomnej zmluvy na dobu neurčitú kasičku, ktorá tvorí časť účtu klienta, ku ktorému je zriadená. Kasička je časť účtu klienta so zvýhodneným úročením, ktorej vlastnosti sa odlišujú výškou úrokovej sadzby a spôsobom disponovania finančnými prostriedkami uloženými v kasičke. Účet s kasičkou tvorí jeden bežný účet klienta.
- 2.1.3. Účet aj kasička sú vedené na meno a priezvisko klienta. Každý účet a kasička majú pridelené svoje číslo a IBAN, ktoré je ako bankové spojenie možné používať pri vykonávaní platobných operácií v zmysle dohodnutých podmienok.

### 2.2. Podmienky využívania účtu a kasičky

- 2.2.1. Majiteľ účtu je oprávnený v plnom rozsahu disponovať s účtom a kasičkou prostredníctvom komunikačných kanálov banky, a to najmä zriadiť a zrušiť účet s kasičkou, disponovať s finančnými prostriedkami na účte a kasičke (t. j. vykonávať hotovostné aj bezhotovostné operácie), zadávať, meniť a rušiť oprávnené osoby k účtu a kasičke, držiteľov kariet k účtu, zadávať alebo zrušiť prístup k príslušnému účtu prostredníctvom tretích strán, požadovať bankové informácie a žiadať blokovanie finančných prostriedkov.

- 2.2.2. Majiteľ účtu môže splnomocniť ďalšie osoby, aby za neho a v jeho mene vykonávali jednotlivé dispozičné oprávnenia týkajúce sa účtu a kasičky, zadávali alebo zrušili prístup k príslušnému účtu prostredníctvom tretích strán. Udelené dispozičné oprávnenia týkajúce sa účtu a kasičky nemajú vplyv na konanie klienta v rámci iných zmluvných vzťahov s bankou, ktorých obsahom môže byť právo banky zúčtovať svoje pohľadávky voči klientovi z takéhoto účtu alebo kasičky. Pokiaľ nie je s klientom dohodnuté inak, splnomocnenie na vykonávanie jednotlivých úkonov týkajúcich sa účtu a kasičky smrťou klienta nezanikajú.
- 2.2.3. Oprávnená osoba je majiteľom účtu splnomocnená osoba, ktorá je oprávnená samostatne disponovať finančnými prostriedkami na účte a kasičke (t. j. vykonávať hotovostné aj bezhotovostné operácie) a požadovať bankové informácie o účte a kasičke (najmä informácie o bankovom spojení, stave a pohyboch na účte a kasičke, výpis z účtu a kasičky) prostredníctvom komunikačných kanálov. Ak klient určil k účtu a kasičke viacero oprávnených osôb, aby za neho a v jeho mene vykonávali jednotlivé dispozičné oprávnenia ohľadne účtu a kasičky, každá z oprávnených osôb koná samostatne. Oprávnenú osobu, ktorú klient k účtu určí, bude informovať o jej právach disponovať finančnými prostriedkami na účte a kasičke.
- 2.2.4. Banka bude realizovať len také príkazy a pokyny oprávnených osôb, vrátane príkazov, resp. pokynov, ktoré budú doručené banke prostredníctvom tretích strán, v ktorých budú správne a úplne uvedené ich identifikačné prostriedky.
- 2.2.5. Pokiaľ zmluva uzatvorená s klientom alebo všeobecne záväzný právny predpis neustanovujú inak, oprávnenie disponovať účtom a kasičkou platí až do doručenia písomného odvolania plnomocenstva alebo do doručenia iného dokladu preukazujúceho skutočnosti, ktoré vedú k vzniku, zmene alebo zániku oprávnenia disponovať účtom a kasičkou. Písomné odvolanie plnomocenstva nie je možné uskutočniť ani doručiť banke prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky. Zmeny v osobách oprávnených konať sú pre banku záväzné najneskôr od nasledujúceho pracovného dňa po ich doručení banke. Ak sa v zmluve alebo týchto OP bude ďalej hovoriť o právach alebo povinnostiach týkajúcich sa disponovania finančnými prostriedkami na účte a kasičke, bude sa to vzťahovať na majiteľa účtu a tiež na oprávnené osoby, ktoré k účtu a kasičke majiteľ účtu určil.
- 2.2.6. O platobných operáciách, stave a pohyboch na účte a kasičke, ako aj o zaúčtovaní poplatkov a úrokov informuje banka klienta raz mesačne, a to prostredníctvom elektronického výpisu z účtu v slovenskom jazyku zasielaného do prostredia Internet bankingu alebo inou dohodnutou formou. Banka poskytne klientovi raz ročne výpis poplatkov za služby viazané na platobný účet do prostredia Internet bankingu alebo inou dohodnutou formou. O dodatočné poskytovaní informácií uvedených v tomto bode (kópiu výpisu) môže klient kedykoľvek požiadať za dohodnutý poplatok.
- 2.2.7. Okrem mesačného výpisu banka raz ročne (spravidla ku koncu kalendárneho roka) zasiela informáciu o stave na účte a kasičke. Táto informácia bude majiteľovi účtu doručená buď v mesačnom výpise za mesiac december príslušného kalendárneho roka, alebo ju môže banka poskytnúť prostredníctvom elektronických komunikačných médií.
- 2.2.8. Zasielanie výpisov z účtu vrátane informácie o stave na účte a kasičke (zasielanej raz ročne spravidla ku koncu kalendárneho roka) a výpisu poplatkov za služby viazané na platobný účet (zasielajúce raz ročne) môže banka prerušiť v ktoromkoľvek z nasledovných prípadov:
- a) zásielka obsahujúca výpis z účtu alebo informáciu o stave na účte a kasičke sa opakovane (minimálne tri razy nasledujúce bezprostredne po sebe) vráti s označením, že adresát je neznámy,
  - b) banka sa dozvie o smrti majiteľa účtu,
  - c) účet sa bude nachádzať v nepovolenom prečerpaní,
  - d) adresát zásielky banke písomne oznámi, že nesúhlasí so zasielaním výpisov na jeho adresu (ak pôjde o iného adresáta zásielky, ako je majiteľ účtu).
- Výpisy z účtu a informácie o stave na účte a kasičke, ktoré neboli bankou zaslané z vyššie uvedených dôvodov, si môže klient prevziať v pobočke banky.
- 2.2.9. V prípade, že na účte klienta vedeného v rozsahu Parádny účet nie je počas 6 bezprostredne po sebe nasledujúcich kalendárnych mesiacov vykonaná žiadna platobná operácia zo strany klienta alebo osoby oprávnenej konať v mene klienta a zároveň na tomto účte nie je dostatok finančných prostriedkov na zúčtovanie poplatkov banky za vedenie Parádneho účtu, je banka oprávnená zmeniť rozsah poskytovaných produktov a služieb k účtu klienta v rozsahu Osobný účet. Takúto zmenu banka bez zbytočného odkladu oznámi klientovi. V prípade, že klient nebude s uvedenou zmenou súhlasiť, má právo bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať zmluvu o účte. Aktuálny rozsah produktov a služieb obsiahnutý v Parádnom účte a Osobnom účte, ako aj o výške poplatkov je zverejnený v raiffeisen cenníku služieb na [www.raiffeisen.sk](http://www.raiffeisen.sk).

### 2.3. Poplatky a úrokové sadzby na účte a kasičke

- 2.3.1. Banka poskytuje klientovi informácie o poplatkoch za služby viazané na platobný účet vo forme dokumentu s informáciami o poplatkoch v slovenskom jazyku a poplatky za služby sú v tomto dokumente uvádzané v mene EUR.
- 2.3.2. Banka úročí účet a kasičku podľa aktuálne platných úrokových sadzieb banky. Pri výpočte sankčných úrokov v prípade nepovoleného prečerpania na účte banka vychádza z predpokladu dĺžky kalendárneho roka 360 dní. Pri výpočte kreditných úrokov na účte a kasičke banka vychádza zo skutočného počtu dní v jednotlivých mesiacoch a predpokladu dĺžky kalendárneho roka 365 dní.
- 2.3.3. Pri účtovaní poplatkov, ako aj úrokov bude banka uplatňovať nasledovné pravidlá:
- a) ak bude v platobnom príkaze určené, že spracovateľské poplatky iných bánk bude znášať majiteľ účtu, výšku týchto poplatkov oznámi banka majiteľovi účtu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa ich dozvie a následne ich zúčtuje z príslušného účtu,
  - b) ak sa účet dostane do nepovoleného prečerpania, banka má právo účtovať zo sumy v prečerpaní úroky z nepovoleného prečerpania (označované aj ako sankčné úroky) vo výške určenej predpismi občianskeho práva, pričom nepovolené prečerpanie je majiteľ účtu povinný bezodkladne vyrovnať,
  - c) v prípade nepovoleného prečerpania na účte a/alebo kasičke má banka právo uplatniť si a zúčtovať aj skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky,
  - d) poplatky za transakcie uskutočnené na účte za posledný bankový pracovný deň v mesiaci budú zúčtované v nasledujúcom kalendárnom mesiaci,
  - e) za účtovné obdobie sa považuje celý kalendárny mesiac, počas ktorého je účet otvorený,
  - f) pri zatvorení účtu v kalendárnom mesiaci, v ktorom bude účet zatvorený, nebude účtovaný mesačný poplatok za účet, za tento mesiac budú zúčtované len poplatky za vykonané transakcie a poskytnuté služby,
  - g) pod spracovaním platobného príkazu sa rozumie spracovanie SEPA úhrady, SEPA okamžitej úhrady, spracovaním zahraničného platobného príkazu je spracovanie ostatných prevodov klienta,
  - h) na účet a kasičku sa zaúčtuje kreditný alebo sankčný úrok raz mesačne, a to k poslednému bankovému pracovnému dňu príslušného mesiaca,
  - i) poplatky a sankčné úroky môžu byť zúčtované z účtu a/alebo kasičky aj v prípade, že na účte a/alebo kasičke nebude v okamihu zúčtovania dostatok finančných prostriedkov a z tohto dôvodu sa účet a/alebo kasička dostane do nepovoleného prečerpania, alebo sa tým zvýši rozsah nepovoleného prečerpania.
- 2.3.4. Ak pripadne deň splatnosti pohľadávky banky alebo jej akejkoľvek časti na deň, ktorý nie je bankovým pracovným dňom, platí, že dňom splatnosti pohľadávky alebo jej akejkoľvek časti je najbližší predchádzajúci bankový pracovný deň.

### 2.4. Zrušenie účtu a kasičky

- 2.4.1. Účet je možné zo strany banky alebo klienta:
- a) ukončiť písomnou dohodou, pričom sa zároveň vysporiadajú všetky vzájomné záväzky,
  - b) vypovedať s dvojmesačnou výpovednou lehotou (ak sa pre výpoveď rozhodne banka) a s jednomesačnou výpovednou lehotou (ak sa pre výpoveď rozhodne klient), ktorá začne plynúť odo dňa doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.
- 2.4.2. Po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu banka naloží so zostatkom na účte alebo s iným zostatkom, ktorý sa pokladá za pohľadávku voči banke (ďalej „zostatok“) podľa písomnej dispozície klienta. Ak klient neurčí, ako má byť so zostatkom naložené, banka môže vyplatiť takýto zostatok na akýkoľvek iný účet alebo vklad klienta vedený v banke alebo v banke, ktorej organizačnou zložkou podniku banka je. Inak bude banka po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu evidovať tento zostatok až do premĺčania nároku na jeho výplatu a nebude ho úročiť.
- 2.4.3. Banka a klient sa dohodli, že zmluva o účte zanikne ku dňu, keď sa banka hodnoverným spôsobom dozvie o smrti klienta a stav finančných prostriedkov na účte nedosahuje kreditný zostatok.



## Článok 3 Platobná karta

### 3.1. Vydanie platobnej karty

- 3.1.1. Banka vydáva platobnú kartu majiteľovi účtu a ďalším osobám (držiteľom kariet) na základe žiadosti majiteľa účtu s nastaveniami uvedenými v príslušnej zmluve. Držiteľ karty je osoba, ktorú majiteľ účtu splnomocňuje na disponovanie finančnými prostriedkami na účte klienta prostredníctvom debetnej platobnej karty v rozsahu uvedenom v príslušnej zmluve. Ak nie je dohodnuté inak, splnomocnenie majiteľa účtu na vykonávanie úkonov držiteľa karty prostredníctvom debetnej platobnej karty vydané k účtu, smrťou majiteľa účtu nezaniká.
- 3.1.2. Platobnú kartu banka držiteľovi karty odovzdá, resp. doručí v obálke. V prípade, že bude platobná karta zasielaná poštou, je držiteľ karty povinný skontrolovať neporušenosť zásielky a ak je zásielka porušená, bezodkladne o tom informovať banku. V takomto prípade banka vydá náhradnú platobnú kartu s novým PIN kódom. Nedoručenie platobnej karty je držiteľ karty povinný oznámiť do dvoch mesiacov odo dňa požiadania o vydanie platobnej karty. Po prevzatí platobnej karty je držiteľ karty povinný platobnú kartu ihneď podpísať na vyznačenom mieste. V Internet bankingu má držiteľ karty k dispozícii PIN kód k svojej platobnej karte, ako aj k platobnej karte držiteľa karty, ktorého je zákonným zástupcom. Držiteľ karty je povinný zabezpečiť utajenie PIN kódu k platobnej karte. PIN kód k platobnej karte (s výnimkou obnovenej platobnej karty) je možné vyžiadať aj prostredníctvom SMS, pričom banka zašle informáciu s PIN kódom k platobnej karte na to telefónne číslo, z ktorého bude odoslaná požiadavka na oznámenie PIN kódu k platobnej karte. PIN kód k platobnej karte je možné zmeniť v pobočke banky alebo v bankomatoch Tatra banky, a. s..
- 3.1.3. V prípade nedodržania povinností uvedených v predchádzajúcom bode môže byť takéto porušenie dôvodom na uplatnenie nároku na náhradu škody zo strany banky, najmä straty súvisiacej s neautorizovanými platbami.
- 3.1.4. Pred uplynutím platnosti platobnej karty (uvedenej na tejto platobnej karte) banka vydá obnovenú platobnú kartu, ak v lehote najneskôr 2 mesiace pred uplynutím platnosti platobnej karty držiteľ karty písomne neoznámí, že nemá záujem o vydanie obnovenej platobnej karty alebo v uvedenej lehote nepožiada o zrušenie platobnej karty. Obnovenú platobnú kartu však banka nevydá, ak bude platobná karta v tomto čase zablokovaná alebo zrušená.
- 3.1.5. Držiteľ karty je osoba, ktorej banka vydá platobnú kartu a ktorá jediná je oprávnená používať predmetnú platobnú kartu. Ak majiteľ bežného účtu požiada o vydanie platobnej karty pre osobu mladšiu ako 18 rokov, zodpovedá za plnenie povinností takéhoto držiteľa karty majiteľ účtu.

### 3.2. Používanie platobnej karty

- 3.2.1. Držiteľ karty sa pri používaní platobnej karty pri platbe za tovar a služby vždy povinne identifikuje:
- a) PIN kódom alebo podpisom na účtovnom doklade,
  - b) iným dohodnutým spôsobom, ktorý je potrebný, resp. vyžadovaný bankou, resp. obchodníkom k realizácii konkrétneho typu transakcie; pri e-commerce (transakcia prostredníctvom internetu) údajmi z platobnej karty ako číslo platobnej karty, expirácia a kód CVV spolu s e-PINom a bezpečnostným kódom doručeným v SMS správe, alebo do prostredia Internet bankingu; pri poštovej alebo telefonickej objednávke (inak aj MOTO objednávka) poskytnutím údajov potrebných pri takomto type transakcie (číslo platobnej karty, expirácia platobnej karty),
  - c) samotným použitím platobnej karty a načítaním údajov z čipu platobnej karty bez ďalšej autentifikácie držiteľa karty pre špeciálne typy terminálov poskytujúcich tovar alebo služby nižšej hodnoty (napr. samoobslužné terminály), alebo pri rýchlych platbách aj priložením zariadenia s NFC technológiou a nainštalovaným Google Pay.
- 3.2.2. Držiteľ karty sa pri výbere hotovosti v banke, inej finančnej inštitúcii alebo v zmenárni identifikuje PIN kódom alebo podpisom na účtovnom doklade a pri výbere hotovosti z bankomatu sa identifikuje PIN kódom.
- 3.2.3. Majiteľ účtu je oprávnený určiť a meniť limity platobných kariet držiteľom kariet vydaných k svojmu účtu. Držiteľ

karty je oprávnený čerpať platobnou kartou finančné prostriedky do stanoveného denného a mesačného limitu, avšak maximálne do výšky disponibilného zostatku na účte. Držiteľ karty môže požiadať banku o zvýšenie alebo zníženie limitu svojej platobnej karty, avšak iba v rámci maximálneho limitu, ktorý pre platobnú kartu stanovil majiteľ účtu.

- 3.2.4. Majiteľ účtu je oprávnený požiadať banku o zrušenie možnosti využívania rýchlych platieb. Limity pre rýchle platby sú nasledovné:
- a) rýchle platby bez použitia PIN kódu – limit pre jednotlivú rýchlu platbu je 50 EUR a kumulatívny limit je 150 EUR. Ak výška transakcií prekročí uvedené limity, bude možné transakciu realizovať len s riadnym načítaním platobnej karty jej vložením do POS terminálu a vykonaním identifikácie s použitím PIN kódu,
  - b) rýchle platby s použitím PIN kódu – limitom pre jednotlivú rýchlu platbu je denný limit na platobnej karte.
- 3.2.5. Dohodnuté denné a mesačné limity, ako aj limity pre rýchle platby má banka právo počas platnosti platobnej karty najmä z dôvodov bezpečnosti meniť, a to aj na dobu určitú voči jednotlivému držiteľovi platobnej karty, ako aj voči všetkým držiteľom platobných kariet k účtu.
- 3.2.6. Pre aktiváciu, obnovenie a zrušenie limitu pre rýchle platby musí držiteľ karty vykonať dve transakcie platobnou kartou vloženou do POS terminálu alebo bankomatu použitím PIN kódu. Banka má právo z bezpečnostných dôvodov zamietnuť aktivovanie alebo obnovenie limitu pre rýchle platby. V takomto prípade vydá banka náhradnú kartu.
- 3.2.7. Aj v prípade rýchlej platby je držiteľ karty povinný z dôvodu bezpečnosti strpieť vykonanie riadnej transakcie využitím PIN kódu aj bez ohľadu na limity pre rýchle platby, ak ho o to obchodník požiada.
- 3.2.8. Držiteľ karty je oprávnený používať kartu u obchodníkov, v bankách, v iných finančných inštitúciách, v automatických trezoroch banky, v bankomatoch a v iných zariadeniach označených logom zhodným s logom uvedeným na platobnej karte umožňujúcich používanie platobnej karty.
- 3.2.9. Držiteľ karty svojím podpisom alebo použitím PIN kódu, uvedením čísla platobnej karty v objednávke, resp. použitím iného dohodnutého spôsobu potvrdenia platby potvrdzuje obsah, výšku transakcie a obchodníka, ktorému sa platba posielala a súhlasí s jej vykonaním. Týmto teda splnomocňuje banku, aby sumu transakcie zaplatila obchodníkovi alebo banke prijímateľa a zatažila účet, ku ktorému je karta vydaná, touto sumou. Banka považuje transakcie, pri ktorých bola vykonaná riadna identifikácia držiteľa karty, za autentifikované alebo autorizované. Takto autentifikované alebo autorizované transakcie sú neodvolateľné. Deň vykonania autentifikácie, resp. autorizácie transakcie sa spravidla považuje za deň realizácie transakcie platobnou kartou. Deň realizácie platby spravidla nie je zhodný s dňom odpísania peňažných prostriedkov z účtu podľa bodu 3.2.14. a zvyčajne mu predchádza.
- 3.2.10. Za odpísanie finančných prostriedkov z účtu použitím platobnej karty je zodpovedný majiteľ účtu. Majiteľ účtu je teda povinný uhradiť banke všetky transakcie, ktoré boli vykonané po riadnej autentifikácii držiteľa karty dohodnutým spôsobom, resp. po autorizácii platby, ak banka preukáže, že transakcia platobnou kartou bola riadne identifikovaná (autentifikovaná), bola riadne zaznamenaná v systéme a zaúčtovaná a že na ňu nemala vplyv technická porucha alebo iný nedostatok na strane banky.
- 3.2.11. Držiteľ karty je oprávnený aj bez súhlasu majiteľa účtu požadovať v banke blokovanie svojej platobnej karty a vydanie náhradnej platobnej karty pre seba. Majiteľ účtu je oprávnený požadovať blokovanie ktorejkoľvek platobnej karty vydané k jeho účtu. Banka má právo blokovať platobnú kartu a vydať náhradnú kartu v prípade, že majiteľ účtu požiada o navýšenie limitu platobnej karty, o zmenu nastavenia rýchlych platieb a v prípade vydania nového PIN kódu k platobnej karte.
- 3.2.12. Obchodník je oprávnený v odôvodnených prípadoch požadovať od držiteľa karty doklad totožnosti alebo zadržať platobnú kartu, ktorá je blokována alebo zrušená. Držiteľ karty je v týchto prípadoch povinný strpieť identifikáciu a umožniť obchodníkovi zaznamenanie ním požadovaných údajov v nevyhnutnom rozsahu.
- 3.2.13. Ak si obchodník uplatňuje svoje práva voči držiteľovi karty v zmysle zmluvy alebo obchodných podmienok, ktoré si medzi sebou dohodli, bude potrebné zodpovednosť za prípadné škody spôsobené v súvislosti s dotknutými transakciami platobnou kartou uplatňovať u tohto obchodníka.
- 3.2.14. Každá transakcia realizovaná platobnou kartou bude zúčtovaná z účtu majiteľa valutou dňa, keď banka odpíše peňažné prostriedky z účtu majiteľa. Banka zataží účet bezodkladne po prijatí platobného príkazu od banky prijímateľa:

- a) Ak je transakcia platobnou kartou uskutočnená v inej mene, ako je mena účtu a banka má túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku, suma transakcie je prepočítaná do zúčtovacej meny účtu tak, že na prepočet banka použije kurz devíza – predaj platný v deň odpísania peňažných prostriedkov z účtu majiteľa.
- b) Ak je transakcia kartou uskutočnená v inej mene, ako je mena účtu a banka nemá túto menu uvedenú vo svojom kurzovom lístku, suma transakcie je prepočítaná spoločnosťou VISA do zúčtovacej meny účtu, kurzom uplatňovaným v spoločnosti VISA, platným v deň spracovania transakcie v spoločnosti VISA. Informácie o tomto kurze sú dostupné na webovej stránke spoločnosti VISA.

3.2.15. Majiteľ účtu berie na vedomie, že banka môže zúčtovať na jeho ťarchu aj iné poplatky ako tie, ktoré si vzájomne dohodli v rámcovej zmluve, a to v prípade, ak ide o poplatky účtované tretími osobami, ktoré je povinný uhradiť majiteľ účtu, resp. s ktorými súhlasil držiteľ karty podľa dohody s takou tretou osobou, pričom pôjde najmä o poplatky spojené s použitím platobnej karty účtované obchodníkmi alebo bankami mimo územia Slovenskej republiky (napríklad poplatok obchodníka alebo banky prevádzkovateľa bankomatu za výber hotovosti v jeho bankomate).

3.2.16. Držiteľ karty je oprávnený potvrdiť niektorým z vyššie uvedených postupov aj sériu viacerých transakcií (a teda autentifikovať a autorizovať takúto sériu transakcií), a to jednak opakujúce sa transakcie v rovnakej výške pre rovnakého obchodníka (tzv. opakované platby), ako aj sériu viacerých transakcií v rôznej výške pre konkrétneho obchodníka, ktorého držiteľ karty dovolí zaradiť do zoznamu odsúhlasených obchodníkov (t. j. takých, ktorých klient považuje za dôveryhodných obchodníkov). Banka zobrazí zoznam takto autorizovaných sérií transakcií ako zoznam opakovaných platieb a rovnako zobrazí aj zoznam takýchto obchodníkov ako zoznam odsúhlasených obchodníkov v Internet bankingu klienta. Klient má právo kedykoľvek zrušiť opakované platby alebo vyradiť odsúhlaseného obchodníka z tohto zoznamu. Ak klient zruší opakovanie transakcie alebo vyradí obchodníka zo zoznamu, banka nenesie zodpovednosť za riadne poskytnutie tovaru alebo služby, ktoré držiteľ karty mal zaplatiť podľa vzájomnej zmluvy držiteľa karty s obchodníkom.

3.2.17. Držiteľ karty je povinný dodržiavať všetky povinnosti pri ochrane karty, údajov z karty a identifikačných prostriedkov uvedené v týchto obchodných podmienkach.

### **3.3. Strata alebo odcudzenie platobnej karty**

3.3.1. Stratu alebo odcudzenie platobnej karty, ako aj dôvodné podozrenie zo zneužitia platobnej karty je povinný držiteľ karty bezodkladne oznámiť banke. Ak nebude držiteľovi karty pri výbere hotovosti vydaná požadovaná finančná hotovosť alebo mu bude platobná karta zadržaná v bankomate, je banke povinný túto skutočnosť bez zbytočného odkladu oznámiť. Oznámenie je možné podať v obchodných priestoroch banky alebo telefonicky.

3.3.2. Pri oznamovaní straty, odcudzenia alebo zneužitia platobnej karty je držiteľ karty, prípadne aj iná osoba (ak preukáže vierohodnosť takejto žiadosti o zablokovanie karty), povinný oznámiť banke údaje nevyhnutné na identifikáciu platobnej karty, ktorá má byť predmetom blokovania, pričom oznámi meno, priezvisko a rodné číslo alebo dátum narodenia držiteľa karty. V opačnom prípade banka nezodpovedá za zablokovanie platobnej karty.

3.3.3. Banka je oprávnená oznámiť všetkým obchodníkom číslo platobnej karty, ktorej strata, odcudzenie alebo zneužitie bolo klientom oznámené, alebo aj číslo platobnej karty, ktorá bola zrušená, resp. zablokovaná. Všetci obchodníci sú v takýchto prípadoch oprávnení zadržať blokované alebo zrušené platobné karty v mene banky.

### **3.4. Zrušenie platobnej karty**

3.4.1. Klient môže kedykoľvek požiadať o zrušenie platobnej karty vydanej pre neho ako majiteľa účtu aj pre ďalších ním určených držiteľov kariet. V takomto prípade banka a klient ukončia vzájomný záväzkový vzťah týkajúci sa vydania a používania platobnej karty, pričom sa zároveň vysporiadajú všetky záväzky klienta viažuce sa na predmetný zmluvný vzťah. Zrušenie platobnej karty nemá vplyv na platnosť a účinnosť Základnej zmluvy uzatvorenej medzi bankou a klientom.

3.4.2. Banka môže zrušiť platobnú kartu alebo zablokovať jej použitie v Google Pay vždy v prípadoch, keď je oprávnená blokovat platobný prostriedok (najmä v zmysle bodov 9.6.4. a 9.6.5.), ako aj v prípade:

- a) porušenia ktorejkoľvek z povinností súvisiacich s platobnou kartou a uvedených v týchto OP (najmä povinnosti týkajúce sa ochrany a bezpečnosti používania platobného prostriedku) a/alebo v príslušnej zmluve s klientom,

- b) ak sa hodnoverným spôsobom dozvie o smrti držiteľa karty,
- c) ak na účte, ku ktorému je platobná karta vydaná, vzniklo nepovolené prečerpanie, ktoré nebolo v lehote stanovenej bankou vyrovnané.

3.4.3. Zablokovaním alebo zrušením platobnej karty zaniká oprávnenie držiteľa platobnej karty na používanie takejto karty.

### **3.5. Podmienky používania aplikácie Google pay**

3.5.1. Google Pay je služba poskytovaná spoločnosťou Google Ireland Limited so sídlom Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko (ďalej len „Google“) prostredníctvom mobilnej aplikácie „Google Pay“/„G Pay“ spoločnosti Google pre mobilné zariadenia s operačným systémom Android, ktorá oprávňuje držiteľa karty realizovať bezkontaktné bezhotovostné platby platobnou kartou, t. j. rýchle platby za tovar a služby prostredníctvom mobilného zariadenia na území Slovenskej republiky, resp. v zahraničí.

3.5.2. Poskytovateľ služby Google Pay je spoločnosť Google, umožní realizáciu platieb pomocou služby Google Pay prostredníctvom aplikácie Google Pay (ďalej len „Aplikácia“). Google Pay umožňuje držiteľovi karty prídanie platobnej karty do Aplikácie formou vytvorenia elektronického ekvivalentu karty, ktorý vzniká po registrácii platobnej karty v Aplikácii (ďalej len „Token“). Google Pay umožňuje realizáciu transakcií použitím Tokenu v obchodoch, ktoré tieto platby podporujú a zároveň akceptujú príslušné platobné karty.

3.5.3. Pre registráciu a používanie karty v Aplikácii je potrebné:

- a) byť oprávneným držiteľom karty, pridanej do Aplikácie,
- b) byť oprávneným držiteľom zariadenia s technológiou NFC a aktualizovaným operačným systémom podľa požiadaviek Google, na ktorom je nainštalovaná Aplikácia,
- c) mať v banke registrované číslo mobilného telefónu,
- d) mať aktívovaný Internet banking Raiffeisen banky,
- e) mať konto Google,
- f) nastaviť na zariadení automatickú blokáciu s následným odblokovaním zariadenia niektorou z bezpečných metód požadovanou Aplikáciou,
- g) oboznámiť sa so Zmluvnými podmienkami spoločnosti Google, Zmluvnými podmienkami služby Google Payments, s Oznámením o ochrane súkromia služby Google Payments a odsúhlasiť ich,
- h) vyjadriť súhlas s poskytnutím svojich údajov spoločnosti Google.

3.5.4. Prídanie karty do Aplikácie inak ako priamo z Internet bankingu si vyžaduje uvedenie citlivých údajov týkajúcich sa karty: úplné číslo karty, dátum.

3.5.5. Pre prídanie karty do Aplikácie a jej aktiváciu musí držiteľ karty potvrdiť registráciu karty do Aplikácie zadaním unikátneho jednorazového bezpečnostného kódu generovaného bankou, ktorý je doručený len prostredníctvom Internet bankingu Raiffeisen banky. Banka vždy pri vykonávaní týchto úkonov riadne informuje držiteľa karty o obsahu ním vykonávaných a potvrdzovaných úkonov a držiteľ sa zaväzuje dôsledne si prečítať správy od banky, chrániť jednak údaje karty ako jednorazový bezpečnostný kód pred vyzradením neoprávnenej osobe a zneužitím.

3.5.6. Google a banka si vyhradujú právo zrealizovať registráciu držiteľovi karty prípadne aj iným spôsobom, ktorý zodpovedá požiadavkám všeobecne záväzných predpisov na bezpečné vykonanie tohto úkonu.

3.5.7. Banka nezodpovedá za funkčnosť Aplikácie najmä v prípadoch:

- a) nesplnenia technických podmienok potrebných na používanie Aplikácie na strane držiteľa karty,
- b) nefunkčnosti alebo poruchy zariadenia potrebného na používanie Aplikácie,
- c) ukončenia, pozastavenia, výpadku alebo chyby Aplikácie na strane Google,
- d) ukončenia, pozastavenia, výpadku alebo chyby na strane kartovej spoločnosti,
- e) výpadku dátovej siete alebo služby poskytovateľa telekomunikačných služieb, na ktorého je zariadenie napojené.

3.5.8. Pri strate, krádeži a zneužití údajov potrebných na používanie Aplikácie alebo pri neoprávnenom použití Aplikácie klient môže banku požiadať o vydanie náhradnej karty alebo využiť inú možnosť blokovania Tokenu, ak ju banka

ponúka. Banka je oprávnená jednostranne ukončiť možnosť realizácie transakcií a vytvárania Tokenov v prípade podozrenia zo zneužitia kartových údajov, v prípade podozrenia z podvodného správania sa držiteľa karty alebo pre podozrenie na vykonávanie neautorizovaných transakcií.

- 3.5.9. Pri rýchlych platbách realizovaných prostredníctvom Google Pay je limit transakcie určený výškou denného limitu na platobnej karte, resp. aktuálnym disponibilným zostatkom na účte, pričom pre úspešnú autorizáciu platby môže byť držiteľ karty vyzvaný na odomknutie zariadenia, dodatočné overenie prostredníctvom biometrických údajov (odtlačok prsta, snímka tváre) v zariadení, prípadne môže byť vyzvaný na dodatočné zadanie PIN kódu ku karte priamo na POS termináli.
- 3.5.10. Držiteľ karty môže použitím Google Pay realizovať transakcie do výšky limitov nastavených bankou alebo ním samotným pre jednotlivé karty. Pred realizáciou transakcie je potrebné zapnúť zariadenie (docieľiť, aby sa obrazovka rozsvietila) a zapnúť anténu NFC.
- 3.5.11. Transakcia môže byť zrealizovaná:
- a) priblížením zariadenia, v ktorom je registrovaná platobná karta, k čítačke POS terminálu s rozsvietenou obrazovkou a prípadne odblokovaním/odomknutím obrazovky zariadenia, resp. zariadenia metódou zvolenou držiteľom karty alebo aj dodatočným zadáním PIN kódu karty pri použití na platbu v POS termináli, pokiaľ si toto zadanie POS terminál vyžiada,
  - b) zvolením platobnej metódy „in-app payments“ pri platbe na internete a potvrdením transakcie na zariadení.
- 3.5.12. V prípade registrácie viac než jednej karty v Aplikácii si držiteľ karty pred realizáciou transakcie môže vybrať Token, ktorým plánuje transakciu zrealizovať. V prípade, že nedôjde k výberu, transakcia sa uskutoční predvolenou platobnou kartou.
- 3.5.13. Držiteľ karty má v rámci Google Pay prístup k histórii obsahujúcej posledných 10 transakcií, ktoré banka v anonymizovanej podobe poskytuje spoločnosti Google. Úplná história transakcií, ktoré boli zrealizované prostredníctvom karty, je k dispozícii v Internet bankingu Raiffeisen banky a v mesačnom výpise z bežného účtu.
- 3.5.14. V prípade realizácie transakcie na zahraničných termináloch môže byť vyžadované dodatočné potvrdenie transakcie podpisom.
- 3.5.15. V prípade, ak držiteľ karty zrealizuje autorizáciu transakcie, vyjadruje tým súhlas s transakciou. Autorizácia transakcie je neodvolateľná.
- 3.5.16. Okrem dodržiavania pravidiel podľa bodu 3.2.16. je držiteľ karty povinný pri používaní Google Pay používať platobný prostriedok obozretne a s prihliadnutím na pravidlá bezpečného používania tohto platobného prostriedku, ďalej je povinný vykonávať všetky primerané úkony na zabezpečenie ochrany tohto platobného prostriedku pred jeho zneužitím. Za primerané úkony na zabezpečenie ochrany platobného prostriedku sa pritom považujú najmä:
- a) neumožniť prídanie karty do Aplikácie, ak držiteľ karty sám nevykonáva cielene toto prídanie karty do Aplikácie,
  - b) prístupový kód/PIN kód, ktorý slúži na autorizáciu platieb, zmenu nastavení aplikácie a prezeranie detailov platobnej karty (zvolený PIN kód nesmie byť jednoduchá a odhaliteľná sekvencia čísiel, napríklad postupnosť čísiel 1234),
  - c) nenechávať prístupový kód/zvolený PIN kód zapísaný v ľahko prístupnej časti mobilného zariadenia,
  - d) po vykonaní všetkých požadovaných operácií je potrebné Aplikáciu vždy zatvoriť,
  - e) neshovávať do mobilného zariadenia iné než certifikované aplikácie z oficiálnych marketov odporúčaných výrobcami zariadenia, resp. prevádzkovateľov operačných systémov,
  - f) využívať pripojenie len cez bezpečné WiFi siete, prípadne cez dátové služby poskytované mobilnými operátormi,
  - g) pravidelne aktualizovať softvér mobilného zariadenia tak, aby využíval najnovšiu verziu operačného systému dostupnú v danom čase,
  - h) používať riadne licencovaný antivírusový a anti-spyware program s najnovšími aktualizáciami,
  - i) v prípade straty mobilného zariadenia okamžite kontaktovať banku,
  - j) neprihlasovať sa do Aplikácie prostredníctvom odkazu v e-maile alebo prostredníctvom iných webových stránok,
  - k) skontrolovať pri inštalácii vydavateľa Aplikácie,
  - l) nevykonávať žiadne nepovolené úpravy softvéru mobilného telefónu (tzv. „root“ alebo „jailbreak“),
  - m) v prípade výmeny mobilného telefónu deaktivovať Google Pay na pôvodnom zariadení,

n) neumožniť platby prostredníctvom Google Pay iným osobám, a to ani na svojom ani na iných mobilných zariadeniach, ak túto možnosť neumožňuje Google prostredníctvom Aplikácie a so súhlasom banky.

Bližšie informácie o bezpečnostných pokynoch banky sú sprístupnené na stránke <https://www.raiffeisen.sk/>. Nevykonanie alebo opomenutie vyššie uvedených úkonov sa považuje za hrubú nedbanlivosť zo strany držiteľa karty, resp. majiteľa účtu.

#### 3.5.17. Držiteľ karty je povinný:

- a) chrániť zariadenie pred zneužitím neoprávnenými osobami, stratou alebo krádežou a zabezpečiť zariadenie, v ktorom sa nachádza Token pred zneužitím v prípade straty alebo krádeže,
- b) bezodkladne informovať banku o strate karty, jej krádeži alebo odcudzení údajov z karty potrebných na využívanie Google Pay,
- c) bezodkladne informovať banku o strate, zničení, krádeži, odcudzení, nepovolenom prístupe alebo neoprávnenom použití zariadenia, kde sa nachádza Token,
- d) priebežne sledovať platby na bežnom účte pri transakciách realizovaných použitím Google Pay a bezodkladne nahlasovať všetky nezrovnalosti a nedostatky banke,
- e) neumožniť na zariadení realizáciu transakcií inými osobami ako držiteľom karty a v prípade používania biometrického overenia v zariadení na účely overenia totožnosti držiteľa karty a autorizácie transakcie mať v zariadení uložené výlučne svoje biometrické údaje a neumožniť prídanie biometrických údajov inej osoby do zariadenia,
- f) chrániť zabezpečovacie prvky zariadenia (PIN, vzor) pred ich prezradením a zneužitím.

#### 3.5.18. Odstránenie Tokenu a zablokovanie karty:

- a) Odstránenie Tokenu v Google Pay sa týka výlučne Tokenu na danom zariadení. Zablokovanie karty si vyžaduje, aby držiteľ karty vykonal osobitný úkon v zmysle ROP.
- b) V prípade, že držiteľ karty nahlási banke stratu zariadenia, na ktorom sa nachádza Token, vyžaduje sa poskytnutie identifikačných údajov držiteľa karty.
- c) V prípade, že držiteľ karty nahlási stratu, zničení, krádež, odcudzenie, nepovolený prístup inej osoby alebo neoprávnené použitie zariadenia, na ktorom sa nachádza Token, banka kartu blokuje.
- d) V prípade zablokovania karty banka vždy blokuje aj všetky Tokeny spojené s kartou na všetkých zariadeniach držiteľa karty.

## Článok 4 Viazaný vklad

### 4.1. Zriadenie viazaného vkladu

4.1.1. Banka zriaďuje pre klienta na základe písomnej zmluvy viazaný vklad v mene EUR.

4.1.2. Každý viazaný vklad je vedený na meno a priezvisko klienta a má pridelené svoje číslo a IBAN, ktoré je ako bankové spojenie možné používať na vykonanie vkladu, výberu a prevodu v zmysle podmienok dojednaných v týchto OP a/alebo v príslušnej zmluve. Banka v zmysle dohodnutých podmienok s klientom neumožňuje navýšenie vkladu počas dohodnutej lehoty viazanosti alebo mimoriadny vklad.

4.1.3. Viazaný vklad je možné zriadiť na dohodnutú lehotu viazanosti buď s obnovou, alebo bez obnovy. V prípade vkladu s obnovou sa lehota viazanosti pôvodne dohodnutá s klientom v príslušnej zmluve obnovuje na ďalšiu rovnakú lehotu viazanosti, a to v deň, keď uplynula lehota, na ktorú bol vklad viazaný.

4.1.4. Lehota viazanosti vkladu začína plynúť dňom pripísania vkladu a tvorí ju obdobie odo dňa zúčtovania vkladu do dňa predchádzajúceho dňu uplynutia lehoty viazanosti vkladu alebo dňa najbližšej obnovy vkladu.

## 4.2. Podmienky vedenia viazaného vkladu

- 4.2.1. Majiteľ viazaného vkladu môže viazaným vkladom v plnom rozsahu disponovať prostredníctvom komunikačných kanálov, a to najmä môže zriadiť a zrušiť viazaný vklad, zadávať, meniť a rušiť oprávnené osoby k viazanému vkladu, požadovať bankové informácie a blokovat finančné prostriedky.
- 4.2.2. Majiteľ viazaného vkladu môže splnomocniť ďalšie osoby, aby za neho a v jeho mene vykonávali jednotlivé dispozičné oprávnenia ohľadne viazaného vkladu. Udelené dispozičné oprávnenia týkajúce sa viazaného vkladu nemajú vplyv na konanie klienta v rámci iných zmluvných vzťahov. Pokiaľ nie je s klientom dohodnuté inak, splnomocnenie na vykonávanie jednotlivých úkonov týkajúcich sa viazaného vkladu smrťou klienta nezanikajú.
- 4.2.3. Oprávnená osoba je majiteľom viazaného vkladu splnomocnená osoba, ktorá je oprávnená prostredníctvom komunikačných kanálov samostatne disponovať finančnými prostriedkami na viazanom vklade, požadovať bankové informácie o viazanom vklade nevyhnutné pre výkon jej oprávnenia (t. j. informácie o bankovom spojení a stave a pohyboch na viazanom vklade) a zrušiť viazaný vklad. Oprávnenú osobu, ktorú majiteľ viazaného vkladu určí, je majiteľ viazaného vkladu povinný informovať o jej právach disponovať finančnými prostriedkami na viazanom vklade. Ak klient určil k viazanému vkladu viacero oprávnených osôb, aby za neho a v jeho mene vykonávali jednotlivé dispozičné oprávnenia ohľadne viazaného vkladu, každá z oprávnených osôb koná samostatne.
- 4.2.4. Banka bude realizovať len také príkazy a pokyny oprávnených osôb, v ktorých budú správne a úplne uvedené ich identifikačné prostriedky.
- 4.2.5. Pokiaľ zmluva uzatvorená s klientom alebo všeobecne záväzný právny predpis neustanovujú inak, oprávnenie disponovať viazaným vkladom platí dovtedy, kým nebude banke doručené písomné odvolanie plnomocenstva alebo iný doklad preukazujúci skutočnosť, ktoré vedú k vzniku, zmene alebo zániku oprávnenia disponovať viazaným vkladom. Písomné odvolanie plnomocenstva nie je možné uskutočniť ani doručiť prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky. Zmeny v osobách oprávnených konať sú pre banku záväzné najneskôr od nasledujúceho pracovného dňa po ich doručení banke. Ak sa v zmluve o viazanom vklade alebo v týchto OP ďalej hovorí o právach alebo povinnostiach týkajúcich sa disponovania finančnými prostriedkami na viazanom vklade, budú sa vzťahovať na majiteľa viazaného vkladu a aj na oprávnené osoby určené k viazanému vkladu.
- 4.2.6. Vklad na viazaný vklad je možné uskutočniť bezhotovostne formou prevodu z účtu vedeného v banke alebo v inej finančnej inštitúcii alebo formou hotovostného vkladu prostredníctvom automatických trezorov banky.
- 4.2.7. Pri viazanom vklade s obnovou vkladu je možné určiť disponovanie s úrokmi v deň obnovy, a to buď pripísaním úroku ku vkladu, alebo bezhotovostným prevodom úroku na účet vedený v banke, alebo v inej finančnej inštitúcii.
- 4.2.8. Výber viazaného vkladu a úroku z viazaného vkladu v deň obnovy vkladu a výber viazaného vkladu v deň predčasného výberu je možný v hotovosti prostredníctvom automatických trezorov banky alebo bezhotovostným prevodom na účet v banke, alebo v inej finančnej inštitúcii. Ak deň obnovy vkladu prípadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, je výber viazaného vkladu bez zníženia nároku na úrok možný v prvý bankový pracovný deň nasledujúci po dni obnovy.
- 4.2.9. V prípade výberu viazaného vkladu pred uplynutím lehoty viazanosti (tzv. predčasný výber) banka úrok z viazaného vkladu nevypláti.
- 4.2.10. Pri viazanom vklade bez obnovy vkladu je výber viazaného vkladu vrátane úrokov jednorazový po uplynutí dohodnutej lehoty viazanosti, a to buď v hotovosti prostredníctvom automatických trezorov banky alebo bezhotovostným prevodom na účet vedený v banke alebo v inej finančnej inštitúcii. V prípade, že klient nezrealizuje hotovostný výber viazaného vkladu bez obnovy v deň uplynutia lehoty viazanosti alebo bude účet určený na bezhotovostný prevod v banke v deň uplynutia lehoty viazanosti zrušený, banka ďalej vedie a úročí takýto viazaný vklad aktuálne platnou úrokovou sadzbou s pôvodne dohodnutou lehotou viazanosti.
- 4.2.11. Ak bude v deň uzatvorenia zmluvy o viazanom vklade uskutočnený vklad v inej výške, než bude uvedená v zmluve o viazanom vklade, resp. ak bude uskutočnený vklad v iný deň, než v deň uzatvorenia zmluvy o viazanom vklade, informácia o výške viazaného vkladu, dni jeho zúčtovania a úrokovej sadzbe bude uvedená vo výpise zasielanom ku koncu kalendárneho mesiaca, v ktorom bol vklad zúčtovaný.
- 4.2.12. Banka informuje klienta o viazanom vklade vždy ku koncu kalendárneho mesiaca, v ktorom uplynula lehota viazanosti viazaného vkladu alebo v ktorom nastal deň obnovy viazaného vkladu. Informácie o viazanom vklade banka poskytuje vo forme výpisov v slovenskom jazyku.

- 4.2.13. Zasielanie informácií o viazanom vklade môže banka prerušiť v ktoromkoľvek z nasledovných dôvodov:
- a) zásielka sa opakovane (minimálne tri razy nasledujúce bezprostredne po sebe) vráti s označením, že adresát je neznámy,
  - b) banka sa dozvie o smrti majiteľa viazaného vkladu,
  - c) príjemca zásielky banke písomne oznámi svoj nesúhlas so zasielaním informácií o vklade na jeho adresu (ak pôjde o iného adresáta, ako je majiteľ viazaného vkladu).

### **4.3. Úročenie viazaného vkladu**

- 4.3.1. Pri účtovaní úrokov bude banka uplatňovať nasledovné pravidlá:
- a) viazaný vklad banka úročí úrokovou sadzbou platnou v deň zúčtovania vkladu alebo v deň obnovy vkladu,
  - b) počas zmluvne dohodnutej lehoty viazanosti sa úroková sadzba platná v deň zúčtovania alebo obnovy vkladu nemení,
  - c) úroky viažuce sa k vkladu sú splatné až po uplynutí lehoty viazanosti,
  - d) ak obnova viazaného vkladu pripadne na deň pracovného voľna alebo pracovného pokoja, bude viazaný vklad úročený úrokovou sadzbou platnou v predchádzajúci bankový pracovný deň,
  - e) úrok z viazaného vkladu bude v prípade viazaného vkladu s obnovou pripísaný na viazaný vklad v deň obnovy,
  - f) úrok z viazaného vkladu bude v prípade viazaného vkladu bez obnovy pripísaný na účet určený majiteľom viazaného vkladu, prípadne bude vyplatený v hotovosti,
  - g) pri výpočte úrokov banka vychádza z predpokladu dĺžky kalendárneho roka 365 dní.

### **4.4. Zrušenie viazaného vkladu**

- 4.4.1. Majiteľ viazaného vkladu a osoba oprávnená disponovať s viazaným vkladom môžu kedykoľvek požiadať o zrušenie viazaného vkladu. V takomto prípade banka a klient ukončia vzájomný záväzkový vzťah týkajúci sa vkladu, pričom sa zároveň vysporiadajú všetky záväzky klienta viažuce sa na predmetný zmluvný vzťah. Zrušenie viazaného vkladu nemá vplyv na platnosť a účinnosť Základnej zmluvy uzatvorenej medzi bankou a klientom.
- 4.4.2. Zmluvný vzťah medzi bankou a klientom týkajúci sa viazaného vkladu zaniká a banka viazaný vklad zruší k poslednému bankovému pracovnému dňu mesiaca február príslušného kalendárneho roka, ak k tomuto dátumu bol viazaný vklad vedený s nulovým zostatkom minimálne počas celého predchádzajúceho kalendárneho roka.
- 4.4.3. Viazaný vklad s nulovým zostatkom môže byť viazaný vklad s obnovou po výbere vkladu a úrokov, viazaný vklad bez obnovy po uplynutí lehoty viazanosti tohto vkladu alebo aj viazaný vklad bez uskutočnenia vkladu. Ak bude uskutočnený vklad na viazaný vklad s nulovým zostatkom, platí pre tento vklad pôvodne dohodnutá lehota viazanosti, ktorá začína plynúť dňom zúčtovania finančných prostriedkov.
- 4.4.4. V prípade, že bežný účet, ktorý bol určený ako účet na výplatu úroku z viazaného vkladu a/alebo výplatu zostatku viazaného vkladu s obnovou alebo bez obnovy, v čase uplynutia lehoty viazanosti viazaného vkladu, v čase výplaty zostatku viazaného vkladu alebo v čase zrušenia viazaného vkladu, zrušený, klient je povinný banke písomne oznámiť zmenu určenia disponovania s úrokmi a/alebo so zostatkom viazaného vkladu. V opačnom prípade je banka oprávnená pripísať úrok z viazaného vkladu a/alebo zostatok viazaného vkladu k istine.

## **Článok 5 Internet banking a Infolinka**

- 5.1. Identifikácia, autentifikácia a autorizácia klienta, prihlásenie sa do Internet bankingu.
- 5.1.1. Oprávnenú osobu na disponovanie s účtom, kasičkou a viazaným vkladom na zadávanie alebo zrušenie prístupu k príslušnému účtu pre tretie strany prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky identifikuje banka výlučne



prostredníctvom identifikačných prostriedkov v zmysle podmienok dojednaných prednostne v zmluve a/alebo následne v týchto OP.

5.1.2. Oprávnená osoba môže využiť štandardné alebo rýchle prihlásenie sa do Internet bankingu. Štandardné prihlásenie sa do Internet bankingu vykoná oprávnená osoba prostredníctvom jedinečného identifikačného kódu uvedeného v Základnej zmluve uzatvorenej medzi bankou a klientom a dohodnutým autentifikačným údajom (najmä vo forme hesla alebo v inej forme stanovenej v súlade s týmito OP).

5.1.3. Internet banking umožňuje oprávnenej osobe zvoliť si a aktivovať rýchle prihlásenie sa formou prihlasovacieho kódu. Aktivácia je možná výlučne prostredníctvom Internet bankingu po vykonaní štandardného prihlásenia sa. Rýchle prihlásenie sa do Internet bankingu je aktivované vždy samostatne pre každé zariadenie, resp. internetový prehliadač, ktoré používa daná oprávnená osoba na prihlásenie sa do Internet bankingu. Platí pritom, že každé ďalšie prihlásenie sa do Internet bankingu sa prostredníctvom rovnakého zariadenia a rovnakého internetového prehliadača uskutoční, ak banka neurčí inak, len formou prihlasovacieho kódu určeného oprávnenou osobou. Oprávnená osoba si môže stanoviť na rýchle prihlásenie sa v každom využívanom internetovom prehliadači jedinečný prihlasovací kód. Banka je oprávnená stanoviť najvyšší možný počet takto aktivovaných možností rýchleho prihlásenia pre jednu oprávnenú osobu, pričom v čase zverejnenia týchto OP platí, že najvyšší možný počet súčasne aktivovaných rýchlych prihlásení je šesť.

5.1.4. O deaktiváciu rýchleho prihlásenia sa môže oprávnená osoba požiadať prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky, prípadne v ktorejkoľvek pobočke banky. V prípade deaktivácie rýchleho prihlásenia sa bude klient ďalej využívať štandardné prihlásenie sa do Internet bankingu pre prehliadač a zariadenie, pre ktoré si deaktivoval svoje rýchle prihlásenie sa. Po deaktivácii je možné rýchle prihlásenie opätovne aktivovať prostredníctvom komunikačných kanálov banky v zmysle týchto OP. K deaktivácii rýchleho prihlásenia však nedôjde, ak klient požiada banku len o blokovanie alebo zmenu akýchkoľvek iných identifikačných prostriedkov.

5.1.5. Prístup do Internet bankingu poskytuje banka klientovi prostredníctvom svojich webových stránok.

## **5.2. Služby Internet bankingu a Infolinky**

5.2.1. Bankové služby poskytované prostredníctvom Internet bankingu sú najmenej v nasledovnom rozsahu:

- a) sprístupnenie informácií o účte, kasičke, viazanom vklade, platobnej karte a pôžičke,
- b) disponovanie finančnými prostriedkami na účte a kasičke za podmienok dohodnutých v zmluve,
- c) zmena korešpondenčnej adresy, e-mailovej adresy a čísla mobilného telefónu,
- d) zmena spôsobu zasielania výpisov z účtu umožnená majiteľovi účtu,
- e) zmena hesla pre Internet banking,
- f) aktivácia a deaktivácia vlastného rýchleho prihlásenia sa do Internet bankingu.

5.2.2. Bankové služby poskytované prostredníctvom Infolinky sú najmenej v nasledovnom rozsahu:

- a) sprístupnenie informácií o účte, kasičke, viazanom vklade a pôžičke,
- b) blokovanie platobnej karty,
- c) podanie žiadosti o vydanie náhradnej karty,
- d) blokovanie/deaktivovanie vlastných identifikačných prostriedkov,
- e) prijímanie podnetov a sťažností,
- f) deaktivácia vlastného rýchleho prihlásenia sa do Internet bankingu,
- g) vymazanie telefónneho čísla,
- h) disponovanie finančnými prostriedkami na účte a kasičke za podmienok dohodnutých v týchto OP a v zmluve (jednorazový platobný príkaz, trvalý platobný príkaz, jeho zmena a zrušenie, udelenie, zmena a zrušenie súhlasu s inkasom),
- i) odvolanie marketingového súhlasu,
- j) podanie žiadosti o kópiu výpisu,
- k) zmena e-mailovej adresy klienta.

- 5.2.3. V prípade straty alebo odcudzenia zariadenia, na ktorom má klient aktivované rýchle prihlásenie sa do Internet bankingu, je klient povinný postupovať v zmysle týchto OP, kontaktovať banku a požiadať o deaktiváciu rýchleho prihlásenia sa do Internet bankingu.
- 5.2.4. Banka je oprávnená v prípade technických prekážok a/alebo z dôvodu bezpečnosti deaktivovať rýchle prihlásenie klienta do Internet bankingu aj bez jeho predchádzajúceho súhlasu. Prístup do Internet bankingu ostáva klientovi zachovaný v súlade s bodmi 5.1.2. a 5.1.3. tohto článku OP.
- 5.2.5. V nedeľu a počas sviatkov pracuje Internet banking s dátumom najbližšieho bankového pracovného dňa. Infolinka je klientom k dispozícii v pracovné dni.
- 5.2.6. Právo klienta využívať Internet banking a Infolinku zaniká dňom ukončenia všetkých zmluvných vzťahov s bankou a zrušenia jeho identifikačných prostriedkov.
- 5.2.7. Banka je oprávnená rozšíriť rozsah služieb poskytovaných prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky, pričom bližšie informácie o rozsahu služieb a prípadných technických požiadavkách na ich využívanie budú zverejnené na internetovej stránke banky.

### **5.3. Služby poskytované tretími stranami**

- 5.3.1. Zadávať platobné príkazy a využívať služby informovania o platobnom účte prostredníctvom tretích strán môže každá oprávnená osoba, ktorá v zmysle zmluvných podmienok disponuje účtom. Platobné príkazy v zmysle predchádzajúcej vety nie je možné zadávať prostredníctvom Infolinky.
- 5.3.2. Oprávnená osoba je povinná vopred informovať majiteľa účtu o svojom zámere využívať služby informovania o platobnom účte poskytované tretími stranami. Oprávnená osoba pritom je oprávnená predmetnú službu aktivovať výlučne na základe predchádzajúceho súhlasu majiteľa účtu. Oprávnená osoba je povinná poskytnúť majiteľovi účtu informácie o všetkých tretích stranách, ktorých služby využíva vo vzťahu k predmetnému účtu, a to bezodkladne po začiatku využívania takejto služby.
- 5.3.3. Za výber tretích strán a stanovenie zmluvných podmienok medzi oprávnenou osobou a treťou stranou je zodpovedná výlučne oprávnená osoba. Oprávnená osoba by mala pri využívaní služieb tretej strany zachovávať štandardné bezpečnostné opatrenia. Ak nie je v týchto OP alebo v zmluve s klientom dohodnuté inak, ustanovenia o bezpečnom používaní platobných prostriedkov, ich blokácii a zodpovednosti za platobné operácie sa budú aplikovať na právne vzťahy špecifikované v tejto časti OP alebo na právne vzťahy s nimi súvisiace v celom rozsahu. Usmernenie uvedené v bode 9.6.2. písm. c) sa nebude aplikovať na webové stránky tretích strán.
- 5.3.4. Vzájomná komunikácia medzi bankou a treťou stranou, ktorú určí oprávnená osoba, nebude porušením bankového tajomstva, a to ani v prípade, ak by jej obsahom boli informácie inak podliehajúce ochrane bankového tajomstva.
- 5.3.5. Pre platobné príkazy zadávané prostredníctvom tretích strán môžu vzhľadom na odlišnú právnu úpravu a technické riešenia platiť odlišné pravidlá, ktoré nestanovuje banka. Banka vynaloží primerané úsilie, ktoré je možné od nej požadovať, aby na tieto odlišnosti oprávnenú osobu vopred upozornila.
- 5.3.6. Na platobné služby poskytované tretími stranami a platobné služby poskytované bankou v súčinnosti s tretími stranami sa budú okrem pravidiel dohodnutých v príslušnej zmluve s klientom v týchto OP a ďalších zmluvných dokumentoch aplikovať aj pravidlá dohodnuté medzi klientom a tretími stranami osobitne. Banka nezodpovedá za odlišnú zmluvnú úpravu alebo odlišné technické riešenia potrebné na vykonávanie platobnej služby dané zo strany tretích strán, ak nie sú v súlade so zákonom. Banka rovnako nezodpovedá za prípadný nesúlad medzi všeobecne záväznými právnymi predpismi a pravidlami stanovenými tretími stranami, resp. dohodnutými medzi klientom a tretími stranami. Banka vynaloží primerané úsilie, ktoré je možné od nej požadovať, aby oprávnenú osobu vopred upozornila na prekážky právnej alebo technickej povahy pri vykonávaní platobnej služby, o ktorých vedela.

### **5.4. Technické požiadavky pre poskytovanie služby Internet banking a Infolinka**

- 5.4.1. Komunikácia klienta a/alebo oprávnenej osoby s bankou prebieha v závislosti od druhu platobného prostriedku prostredníctvom PC a/alebo mobilného zariadenia s prístupom na internet, prostredníctvom GSM telefónu alebo iného telefónu. Pre korektné používanie Internet bankingu je potrebné mať nainštalovaný podporovaný prehliadač, ktorý by mal spĺňať minimálne nasledovné podmienky:

- a) podpora protokolu SSL,
- b) podpora JavaScriptu (kontrola na prihlasovacej obrazovke).

5.4.2. Banka neodporúča používať testovacie, tzv. beta verzie prehliadačov ani operačných systémov. Internet banking je prístupný len cez SSL protokol. Bližšie informácie o technických požiadavkách na komunikačné prostriedky a o podmienkach podporovaného prehliadača na korektné používanie Internet bankingu sú uvedené na stránke <https://www.raiffeisen.sk/sk/ucet/internet-banking/>.

## Článok 6 Raiffeisen pôžička

### 6.1. Poskytnutie Raiffeisen pôžičky

6.1.1. Banka poskytuje klientovi na základe písomnej Zmluvy o Raiffeisen pôžičke uzatvorenej na dobu určitú bezúčelový spotrebiteľský úver v mene EUR (pôžičku).

6.1.2. V prípade, že Zmluvu o Raiffeisen pôžičke uzatvorilo s bankou viacero dlžníkov, každý z nich je zaviazaný spoločne a nerozdielne, a práva a povinnosti klienta uvedené v Zmluve o Raiffeisen pôžičke a v týchto OP sa vzťahujú na každého z nich.

6.1.3. Banka poskytne pôžičku klientovi po splnení podmienok dohodnutých v Zmluve o Raiffeisen pôžičke tak, že finančné prostriedky vo výške schválenej pôžičky pripíše v prospech účtu, ktorý klient určil ako účet čerpania (poskytnutia). Pri výpočte RPMN sa vychádza z predpokladu, že dňom čerpania je deň pred Dátumom prvej splátky, každý kalendárny mesiac má 30 dní, použijú sa údaje o výške pôžičky, lehote splatnosti, počte splátok a ich výške a poplatkoch uvedených v tejto Zmluve o Raiffeisen pôžičke a táto zmluva zostane platná na dohodnutý čas a banka a dlžník si budú plniť svoje povinnosti za podmienok a v lehotách ustanovených v tejto zmluve a úroková sadzba zostane nemenná a bude platiť až do konca platnosti Zmluvy o Raiffeisen pôžičke.

6.1.4. Banka má právo neposkytnúť pôžičku, ak:

- a) dlžník poskytol alebo uviedol banke nesprávne alebo nepravdivé údaje,
- b) bolo začaté exekučné konanie alebo výkon rozhodnutia voči majetku dlžníka,
- c) bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo povolenie reštrukturalizácie voči majetku dlžníka, resp. dlžník poverí správcu vypracovaním reštrukturalizačného posudku vo vzťahu k majetku dlžníka,
- d) dlžník zomrie,
- e) dlžník má nedoplatok splátky istiny na akomkoľvek úvere poskytnutom veriteľom, ktorý trvá viac ako 3 mesiace,
- f) v majetkových pomeroch dlžníka nastalo podstatné zhoršenie, ktoré by mohlo ohroziť splácanie alebo zabezpečenie pohľadávky veriteľa, alebo podstatným spôsobom vplýva na schopnosť dlžníka splácať tento úver a/alebo na jeho celkovú zadlženosť,
- g) dlžník nesplnil alebo porušil závažným spôsobom povinnosti uvedené v Zmluve o Raiffeisen pôžičke alebo v akejkoľvek inej zmluve uzatvorenej s bankou, pričom toto porušenie môže ohroziť splácanie alebo zabezpečenie pohľadávky veriteľa,
- h) sa banka dozvie o nepravdivosti vyhlásenia dlžníka o tom, že nie je osobou s osobitným vzťahom k banke.

### 6.2. Splácanie Raiffeisen pôžičky

6.2.1. Pohľadávku banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke tvoria najmä istina, úroky, úroky z omeškania (sankčné úroky), poplatky a skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky uvedené v Zmluve o Raiffeisen pôžičke. Celkové náklady pôžičky tvoria istina, úrok a poplatky v zmysle Zmluvy o Raiffeisen pôžičke. Splácanie nastáva odpísaním pohľadávky banky z účtu splácania uvedeného v zmluve.

- 6.2.2. Klient sa zaväzuje splácať pôžičku v pravidelných mesačných anuitných splátkach (skladajúcich sa zo splátky istiny a úroku) v termínoch dohodnutých v Zmluve o Raiffeisen pôžičke, platiť úroky z nesplatenej časti pôžičky v dohodnutej úrokovej sadzbe, platiť ďalšie poplatky a uhradiť skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky uvedené v Zmluve o Raiffeisen pôžičke až do úplného splatenia pôžičky. Pri výpočte úrokov sa vychádza zo skutočného počtu dní v jednotlivých mesiacoch a predpokladu dĺžky kalendárneho roka 360 dní.
- 6.2.3. Klient sa zaväzuje zabezpečiť na účte, ktorý je určený ako účet splácania pôžičky, finančné prostriedky v dostatočnej výške tak, aby platba splatných splátok pôžičky podľa splátkového kalendára a ostatných záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke a záväzkov týkajúcich sa príslušného účtu mohla byť uskutočnená včas a v potrebnej výške. Za týmto účelom sa klient zaväzuje zabezpečiť tieto finančné prostriedky najneskôr v deň splácania do 21.00 hod. Ak deň splácania prípadne na nepracovný deň, klient sa zaväzuje zabezpečiť finančné prostriedky v dostatočnej výške v najbližší nasledujúci pracovný deň do 21.00 hod.
- 6.2.4. Za účelom splácania pohľadávky banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke je banka oprávnená odpísať svoju pohľadávku z tejto zmluvy voči pohľadávke klienta z účtu, ktorý je dohodnutý ako účet splácania. Ak to nebude možné, banka má právo odpísať svoju pohľadávku z tejto zmluvy voči pohľadávke klienta z ktoréhokoľvek účtu klienta vedeného v banke a/alebo v banke, ktorého organizačnou zložkou podniku banka je, t. j. z účtu vedeného v Tatra banke, a. s..
- 6.2.5. Kedykoľvek počas doby trvania Zmluvy o Raiffeisen pôžičke môže klient predčasne splatiť pôžičku alebo jej časť. V takomto prípade je klient povinný uhradiť úrok za časové obdobie od poskytnutia pôžičky do jej splatenia. Za týmto účelom sa klient zaväzuje v dohodnutej lehote finančné prostriedky poskytnúť alebo zabezpečiť na účte splácania.
- 6.2.6. Klient má právo kedykoľvek požiadať banku o bezplatné vypracovanie aktuálneho splátkového kalendára vo forme amortizačnej tabuľky, ktorá uvádza splátky, ktoré sa majú zaplatiť, lehoty a podmienky ich úhrady, rozpis každej splátky na splátku istiny a úrokov vypočítaných na základe úrokovej sadzby pôžičky a prípadne aj dodatočné náklady súvisiace s pôžičkou.
- 6.2.7. Ak sa klient dostane do omeškania so splácaním pohľadávky banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke, banka postupuje nasledovne:
- omeškanú splátku pôžičky úročí sankčným úrokom, a to od prvého dňa omeškania,
  - môže zaslať dlžníkovi upomienku/výzvu, v ktorej určí lehotu na vyrovnanie omeškanej splátky pôžičky a úrokov z omeškania,
  - ak v stanovenej lehote nebude omeškaná splátka pôžičky, sankčné úroky alebo iná pohľadávka banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke uhradená a nedôjde ani k dohode medzi klientom a bankou, bude mať banka právo vyhlásiť mimoriadnu splatnosť pôžičky. Ak ani následne nebude uhradená predmetná pohľadávka, bude mať banka právo zrealizovať ktorýkoľvek z dohodnutých zabezpečovacích inštitútov.
- 6.2.8. Úroky z omeškania (sankčné úroky) sú účtované vo výške určenej predpismi občianskeho práva v čase vzniku omeškania. Aktuálna výška sadzby sankčného úroku je zverejnená na internetovej stránke banky a v obchodných priestoroch banky.
- 6.2.9. Zmluva o Raiffeisen pôžičke trvá do úplného vysporiadania záväzkov z nej. Tieto záväzky zanikajú ich úplným splnením alebo dohodou zmluvných strán. V prípade riadneho a včasného splácania záväzkov Zmluva o Raiffeisen pôžičke zaniká zaplatením poslednej splátky v zmysle splátkového kalendára.
- 6.2.10. Banka je oprávnená po celú dobu trvania zmluvného vzťahu požadovať od klienta predloženie dokladov preukazujúcich schopnosť splácať pohľadávku banky. Banka akceptuje len originály, resp. úradne osvedčené kópie dokladov, ktoré sa klient zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady.
- 6.2.11. Zároveň je klient povinný bezodkladne oznámiť banke všetky zmeny, ktoré sa týkajú jeho majetkovej, resp. príjmovej situácie, informácie o úveroch, pôžičkách, uzatvorených dohodách o zrážkach zo mzdy, ako aj zmeny týkajúce sa osobných údajov.
- 6.2.12. Informácie o možnosti mimosúdneho riešenia sporov a/alebo možnosti podania reklamácie v súvislosti so Zmluvou o Raiffeisen pôžičke sú bližšie upravené v bode 9.5. týchto OP.

### **6.3. Mimoriadna splatnosť Raiffeisen pôžičky**

6.3.1. Banka má právo vyhlásiť mimoriadnu splatnosť pôžičky, t. j. má právo požadovať splatenie celej pohľadávky a klient je povinný celú pohľadávku banky zaplatiť aj pred dňom konečnej splatnosti, ak nastane hociktorá z nasledovných situácií:

- a) dlžník má nedoplatok splátky istiny, ktorý trvá viac ako 3 mesiace,
- b) dlžník poskytol alebo uviedol banke nesprávne alebo nepravdivé údaje alebo neposkytol banke doklady, ktoré majú taký podstatný vplyv na posúdenie schopnosti dlžníka splácať pôžičku a/alebo jeho celkovú zadlženosť, že v prípade zohľadnenia správnych údajov by banka nebola oprávnená poskytnúť pôžičku s ohľadom na zákonné požiadavky na posúdenie schopnosti dlžníka splácať pôžičku alebo jeho celkovú zadlženosť,
- c) dlžník porušil svoje povinnosti v iných úverových zmluvách takým spôsobom, že boli splnené podmienky na vyhlásenie predčasnej/mimoriadnej splatnosti iného úveru a súčasne dlžník ani na dodatočnú žiadosť banky nepredložil doklady hodnoverne preukazujúce jeho schopnosť splácať pôžičku,
- d) z dôvodu ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu.

Banka minimálne 15 dní pred vyhlásením mimoriadnej splatnosti pôžičky z vyššie uvedených dôvodov upozorní klienta, že môže požadovať zaplatenie celej pohľadávky banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke.

6.3.2. Pohľadávka banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke sa stáva splatnou:

- a) dňom prihlásenia pohľadávky banky do konkurzu v prípade vyhlásenia konkurzu na majetok hociktorého z dlžníkov,
- b) dňom, keď sa banka dozvie o nepravdivosti vyhlásenia dlžníka o tom, že nie je osobou s osobitným vzťahom k banke.

Ku dňu splatnosti v zmysle tohto bodu je dlžník povinný uhradiť celú pohľadávku banky zo Zmluvy o Raiffeisen pôžičke.

### **6.4. Odstúpenie od Zmluvy o Raiffeisen pôžičke**

6.4.1. Dlžník má právo písomne odstúpiť od Zmluvy o Raiffeisen pôžičke aj bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní od uzatvorenia tejto zmluvy. Ak si dlžník uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy, je povinný banke najneskôr do 30 kalendárnych dní od odoslania odstúpenia zaplatiť istinu a úrok z tejto istiny vypočítaný podľa úrokovej sadzby uvedenej v Zmluve o Raiffeisen pôžičke, a to odo dňa čerpania pôžičky až do dňa splatenia istiny. V prípade, že Zmluvu o Raiffeisen pôžičke uzatvorilo s bankou viacero dlžníkov, banka akceptuje odstúpenie od Zmluvy o Raiffeisen pôžičke aj v prípade, že jej bolo doručené odstúpenie od zmluvy len jedného z nich.

6.4.2. Odstúpenie od Zmluvy o Raiffeisen pôžičke nemá vplyv na trvanie Základnej zmluvy uzatvorenej s klientom.

### **6.5. Zmeny Zmluvy o Raiffeisen pôžičke**

6.5.1. Zmluvu o Raiffeisen pôžičke je možné meniť a dopĺňať na základe súhlasu zmluvných strán (banky a klienta) formou písomných dodatkov. Zmeny Zmluvy o Raiffeisen pôžičke vo forme dodatku s bankou je oprávnený vykonať samostatne ktorýkoľvek z dlžníkov.

6.5.2. Zmeny úrokových sadzieb, poplatkov a ostatných podmienok dohodnutých v Zmluve o Raiffeisen pôžičke a týchto OP je banka oprávnená vykonať v súlade s článkom 10.2. týchto OP.

## Článok 7 Rezerva

### 7.1. Poskytnutie rezervy

- 7.1.1. Klient môže na základe žiadosti požiadať o poskytnutie rezervy (návrh). Pokiaľ banka na základe návrhu klienta po odbornom posúdení jeho schopnosti splácať rezervu tento návrh schváli (akceptuje), stáva sa Zmluvou o rezerve uzatvorenou na dobu neurčitú.
- 7.1.2. Rezervu vo výške uvedenej v návrhu má banka právo klientovi poskytnúť po uzatvorení Zmluvy o rezerve do 30 dní od splnenia podmienok dohodnutých v Zmluve o rezerve.
- 7.1.3. Banka poskytne rezervu tak, že odpíše peňažné prostriedky z účtu klienta na základe hotovostných alebo bezhotovostných platobných operácií na tomto účte a/alebo zúčtuje príslušenstvo svojej pohľadávky z účtu klienta aj v prípade, ak tieto budú prevyšovať účtovný zostatok účtu (čerpanie rezervy). Čerpanie rezervy môže klient požadovať odo dňa splnenia podmienok dohodnutých s bankou na jej poskytnutie až do dňa jej splatnosti.
- 7.1.4. Banka má právo neposkytnúť rezervu, ak:
- a) klient poskytol alebo uviedol banke nesprávne alebo nepravdivé údaje,
  - b) bolo začaté exekučné konanie alebo výkon rozhodnutia voči majetku klienta,
  - c) bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo povolenie reštrukturalizácie voči majetku klienta, resp. klient poverí správcu vypracovaním reštrukturalizačného posudku vo vzťahu k majetku klienta,
  - d) klient zomrie,
  - e) klient má poskytnutú k svojmu účtu čerpania/splácania inú rezervu,
  - f) klient má poskytnutú rezervu aspoň k jednému svojmu účtu vedeného u nás,
  - g) nastane ktorákoľvek zo skutočností, na základe ktorej má banka právo požadovať splatenie rezervy v zmysle Zmluvy o rezerve alebo týchto OP,
  - h) v súlade s právnymi predpismi banka s odbornou starostlivosťou posúdila, že klient nie je schopný splácať rezervu,
  - i) klient nesplnil podmienky na poskytnutie rezervy v zmysle Zmluvy o rezerve alebo týchto OP.

### 7.2. Splácanie rezervy

- 7.2.1. Pohľadávku banky zo Zmluvy o rezerve tvorí najmä poskytnutá a nezaplatená časť rezervy, úroky, úroky z omeškania (sankčné úroky), poplatky a skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky dohodnuté v Zmluve o rezerve.
- 7.2.2. Klient má právo splatiť rezervu kedykoľvek počas trvania Zmluvy o rezerve.
- 7.2.3. Klient sa zaväzuje zabezpečiť na účte, ktorý je v Zmluve o rezerve určený ako účet splácania, finančné prostriedky v dostatočnej výške tak, aby platba záväzkov vyplývajúcich zo Zmluvy o rezerve mohla byť uskutočnená včas a v potrebnej výške. Za týmto účelom sa klient zaväzuje zabezpečiť tieto finančné prostriedky najneskôr v deň splatnosti tejto pohľadávky banky do 21.00 hod. Ak deň splatnosti prípadne na nedeľu alebo sviatok, klient sa zaväzuje zabezpečiť finančné prostriedky v dostatočnej výške v najbližší predchádzajúci pracovný deň do 21.00 hod., inak bude platba odpísaná z účtu splácania až v najbližší nasledujúci bankový pracovný deň.
- 7.2.4. Splácanie rezervy nastáva odpísaním pohľadávky banky z účtu splácania uvedeného v Zmluve o rezerve. Klient sa zaväzuje uhradiť celú pohľadávku banky ku dňu konečnej splatnosti rezervy.
- 7.2.5. Ak klient rezervu vyčerpá v celej dohodnutej výške a nastane situácia, keď bude banka oprávnená zúčtovať svoju pohľadávku alebo bude mať právo zaťažiť účet čerpania v súlade so Zmluvou o účte, pri nedostatku peňažných prostriedkov na tomto účte môže banka zaťažiť účet nad dohodnutú výšku rezervy (t. j. do nepovoleného prečerpania). V prípade nepovoleného prečerpania sa klient zaväzuje bezodkladne zaplatiť toto nepovolené prečerpanie, sankčný úrok z neho a skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky, ktoré si banka uplatní, a to spôsobom, ktorý banka uvedie v upomienke. Zúčtovanie do nepovoleného prečerpania nezbujuje banku

povinnosti preukázať oprávnenosť právneho dôvodu a výšky takto zúčtovaných súm.

- 7.2.6. Po celú dobu trvania zmluvného vzťahu má banka právo požadovať od klienta predloženie dokladov preukazujúcich jeho schopnosť splácať pohľadávku banky. Banka akceptuje len originály, resp. úradne osvedčené kópie dokladov, ktoré sa klient zaväzuje zabezpečiť na vlastné náklady.
- 7.2.7. Klient je povinný bezodkladne oznámiť banke všetky zmeny, ktoré sa týkajú jeho majetkovej, resp. príjmovej situácie, informácie o úveroch, pôžičkách, uzatvorených dohodách o zrážkach zo mzdy, ako aj zmeny týkajúce sa osobných údajov.
- 7.2.8. Informácie o možnosti mimosúdneho riešenia sporov a/alebo možnosti podania reklamácie v súvislosti so Zmluvou o rezerve sú bližšie upravené v bode 9.5. týchto OP.

### **7.3. Splatnosť rezervy**

- 7.3.1. Banka má právo kedykoľvek z objektívnych dôvodov ukončiť oprávnenie čerpať Rezervu. O ukončení čerpania Rezervy a o dôvode banka klienta písomne informuje. K ukončeniu oprávnenia čerpať Rezervu môže banka pristúpiť najmä z nasledovných dôvodov:
- a) klient je v nepovolenom prečerpaní na účte čerpania,
  - b) v majetkových pomeroch klienta nastalo podstatné zhoršenie, ktoré by mohlo ohroziť splácanie alebo zabezpečenie pohľadávky banky,
  - c) bolo začaté exekučné konanie alebo výkon rozhodnutia voči majetku klienta, ktoré by mohlo ohroziť splácanie pohľadávky banky,
  - d) klient poskytol alebo uviedol banke nesprávne alebo nepravdivé údaje, resp. neposkytol zmluvne dohodnuté údaje a podklady a táto skutočnosť mohla alebo môže mať podstatný vplyv na posúdenie schopnosti klienta splácať Rezervu a/alebo posúdenie celkovej zadlženosti tak, že v prípade zohľadnenia správnych údajov by banka nebola oprávnená poskytnúť Rezervu s ohľadom na zákonné požiadavky na posúdenie schopnosti splácať Rezervu alebo celkovú zadlženosť,
  - e) klient nespĺnil alebo porušil závažným spôsobom povinnosti uvedené v Zmluve o rezerve alebo v akejkoľvek inej úverovej zmluve uzatvorenej s bankou takým spôsobom, že boli splnené podmienky na vyhlásenie predčasnej/ mimoriadnej splatnosti úveru a súčasne ani na dodatočnú žiadosť banky nepredložil doklady hodnoverne preukazujúce jeho schopnosť splácať Rezervu,
  - f) vznikol exekučný titul v súvislosti s neplnením daňových, colných alebo odvodových povinností klienta, ktoré by mohlo ohroziť splácanie alebo zabezpečenie pohľadávky banky,
  - g) bolo banke doručené rozhodnutie orgánu činného v trestnom konaní alebo súdu na zaistenie peňažných prostriedkov na účte klienta pre účely trestného konania,
  - h) klient poskytol banke nepravdivé vyhlásenie o tom, že nie je osobou s osobitným vzťahom k banke,
  - i) banka akceptovala klientovu Žiadosť o poskytnutie ďalších produktov a služieb k účtu v rozsahu Základný zákonný účet (Základný bankový produkt) alebo v rozsahu Štandardného zákonného účtu (Platobný účet so základnými funkciami).
- 7.3.2. Banka má právo kedykoľvek požadovať splatenie celej pohľadávky banky zo Zmluvy o Rezerve a klient je povinný túto pohľadávku zaplatiť.
- 7.3.3. Splatením tejto pohľadávky nedochádza k zániku Zmluvy o rezerve, a v budúcnosti po splnení podmienok Zmluvy o rezerve môže byť klientovi rezerva opätovne poskytnutá.
- 7.3.4. Termín konečnej splatnosti Rezervy nastáva, t. j. celá pohľadávka sa stáva splatnou okrem vyššie uvedeného v deň ukončenia Zmluvy o účte alebo Zmluvy o Rezerve. Ku dňu splatnosti Rezervy je klient povinný uhradiť celú pohľadávku banky.

### **7.4. Poplatky a úrokové sadzby rezervy**

- 7.4.1. Po poskytnutí rezervy bude banka uplatňovať nasledovné pravidlá:
- a) z čerpanej a nezaplátenej časti rezervy je klient povinný platiť úroky, až kým táto časť rezervy nebude splatená v plnej výške,

- b) v prípade, ak bude klient povinný vrátiť čerpanú rezervu s príslušenstvom z dôvodu jej splatnosti a na jeho účte splácania nebude dostatok finančných prostriedkov na jej úhradu, tak klient je povinný platiť popri úroku aj sankčný úrok. Tento sankčný úrok bude účtovaný z celej sumy splatnej pohľadávky až do jej zaplatenia. Sankčná úroková sadzba bude určená predpismi občianskeho práva v čase vzniku omeškania. Aktuálna výška sadzby sankčného úroku je zverejnená na internetovej stránke banky a v obchodných priestoroch banky,
- c) v prípade omeškania so splácaním čerpanej časti rezervy má banka právo uplatniť si a zúčtovať aj skutočné náklady na vymáhanie pohľadávky,
- d) úroky, ako aj sankčné úroky súvisiace s použitím rezervy zúčtuje banka z účtu čerpania raz mesačne, a to k poslednému bankovému pracovnému dňu príslušného mesiaca.

## **7.5. Zrušenie rezervy**

- 7.5.1. Klient má právo písomne odstúpiť od Zmluvy o rezerve aj bez uvedenia dôvodu v lehote 14 kalendárnych dní od uzatvorenia tejto zmluvy. Ak si klient uplatní svoje právo na odstúpenie od zmluvy, je povinný najneskôr do 30 kalendárnych dní od odoslania odstúpenia od Zmluvy o rezerve banke zaplatiť istinu a úrok z tejto istiny vypočítaný podľa úrokovej sadzby uvedenej v Zmluve o rezerve, a to odo dňa čerpania rezervy až do dňa splatenia istiny.
- 7.5.2. Odstúpenie od Zmluvy o rezerve nemá vplyv na trvanie Základnej zmluvy.
- 7.5.3. Rezervu je možné zrušiť zo strany banky alebo klienta nasledovne:
- a) formou písomnej dohody, pričom sa vysporiadajú všetky vzájomné záväzky alebo
  - b) vypovedať s dvojmesačnou výpovednou lehotou (ak sa pre výpoveď rozhodne banka) a s jednomesačnou výpovednou lehotou (ak sa pre výpoveď rozhodne klient), ktorá začne plynúť odo dňa doručenia výpovede druhej zmluvnej strane.

## **7.6. Zmeny Zmluvy o rezerve**

- 7.6.1. Zmluvu o rezerve je možné meniť a dopĺňať na základe súhlasu zmluvných strán (banky a klienta) formou písomných dodatkov.
- 7.6.2. Zmeny úrokových sadzieb, poplatkov a ostatných podmienok dohodnutých v Zmluve o rezerve a týchto OP je banka oprávnená vykonať v súlade s článkom 10.2. týchto OP.
- 7.6.3. Ak banka využije právo zmeniť výšku úrokovej sadzby, zaväzuje sa, že klientovi písomne oznámi jej novú výšku bez zbytočného odkladu, najneskôr 15 dní pred jej navrhovanou zmenou. V prípade, že klient nebude súhlasiť s navrhovanou zmenou výšky úrokovej sadzby, musí banke doručiť svoj písomný nesúhlas, a to najneskôr ku dňu účinnosti zmeny tejto úrokovej sadzby. Doručením klientovho nesúhlasu sa pohľadávka zo Zmluvy o rezerve stáva splatnou ku dňu navrhovanej účinnosti zmeny úrokovej sadzby a Zmluva o rezerve k tomuto dňu zanikne. V takom prípade banka oznámi klientovi výšku tejto pohľadávky a klient bude povinný ju jednorazovo splatiť, pričom mu banka ponúkne možnosť splatiť ju v primeraných splátkach. Ak klient nedoručí svoj písomný nesúhlas v uvedenej lehote, odo dňa účinnosti zmeny výšky úrokovej sadzby sa uplatní jej zmenená výška.

# **Článok 8 Platobné služby a zúčtovanie**

## **8.1. Systémová uzávierka**

- 8.1.1. Systémová uzávierka je čas, do ktorého banka preberá alebo prijíma platobné alebo iné príkazy a platby a do ktorého realizuje transakcie so splatnosťou v deň predloženia, resp. prijatia príkazu. Platobné alebo iné príkazy a platby prevzaté, resp. prijaté bankou po systémovej uzávierke sa považujú za prijaté, resp. prevzaté v nasledujúci bankový pracovný deň. O systémovej uzávierke a jej zmenách banka informuje klientov v dostatočnom časovom predstihu na svojej internetovej stránke a vo svojich obchodných priestoroch.



Lehoty na zadanie platobných príkazov sú zverejnené na webovej stránke banky [www.raiffeisen.sk](http://www.raiffeisen.sk).

- 8.1.2. V deň, ktorý je určený na inkaso finančných prostriedkov z účtu klienta, zrealizuje banka inkaso v nasledovných časoch:
- a) ak má prijímateľ platby účet vedený v banke alebo v banke, ktorého organizačnou zložkou podniku sme: najskôr o 10.30 hod.,
  - b) ak nemá prijímateľ platby účet vedený v banke alebo v banke, ktorého organizačnou zložkou podniku sme:
    - najskôr o 5.00 hod.

## 8.2. Limity na vykonanie platobných operácií

- 8.2.1. Maximálne výdavkové limity jednotlivých platobných prostriedkov sú podmienené druhom platobného prostriedku používaného pri jednotlivých platobnej operácii. Výdavkový limit platieb uskutočnených prostredníctvom jednej oprávnenej osoby, vrátane platieb uskutočnených s využitím služieb tretích strán, a jej identifikačnými prostriedkami platí pre účet, vo vzťahu ku ktorému sa dané platobné prostriedky využívajú. Limit platieb uskutočnených prostredníctvom jednej oprávnenej osoby je spoločný pre platobné prostriedky Internet banking a Infolinka a účet, na ktorý sa dané platobné prostriedky vzťahujú, to znamená, že platby uskutočnené prostredníctvom jedného z uvedených platobných prostriedkov sa započítavajú do výdavkového limitu nielen daného platobného prostriedku, ale aj do limitov platieb druhého z nich.

- 8.2.2. Maximálne výdavkové limity na vykonávanie platobných operácií sú nasledovné:

- a) pre hotovostné vklady a výbery realizované v pobočkách banky prostredníctvom automatických trezorov banky nie je limit,
- b) pre jednorazové platobné príkazy zadané prostredníctvom Internet bankingu platia nasledovné limity: limit 500 EUR na jednu transakciu bez dodatočnej autorizácie platobnej operácie identifikačným prostriedkom, limit 3 000 EUR na jednu transakciu s dodatočnou autorizáciou platobnej operácie identifikačným prostriedkom limit 3 000 EUR na deň a limit 30 000 EUR na mesiac,
- c) pre jednorazové platobné príkazy zadané prostredníctvom Infolinky platia nasledovné limity: limit 500 EUR na jednu transakciu, limit 500 EUR na deň a limit 30 000 EUR na mesiac,
- d) pre trvalé príkazy zadané prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky je limit 3 000 EUR na zvolený dátum platby a bude vždy vyžadovaná ich dodatočná autorizáciu bez ohľadu na ich sumu,
- e) pre jednorazové platobné príkazy a trvalé príkazy zadané prostredníctvom pobočky nie je limit.

Do denných a mesačných limitov uvedených v bodoch b) a c) sa nezapočítava suma trvalých príkazov, na účely posudzovania predmetných limitov určených pre platobnú operáciu sú jednotlivé platobné príkazy obsiahnuté v hromadnom platobnom príkaze posudzované ako samostatné platobné operácie. Limity pre SEPA okamžité úhrady sú obsiahnuté v limitoch príslušných platobných operácií vykonávaných prostredníctvom Internet bankingu. Realizáciou SEPA okamžitých úhrad nedochádza k navýšeniu limitov pre platobné operácie vykonávané prostredníctvom Internet bankingu. Limity na transakciu uvedené v tomto bode môžu byť upravené v závislosti od zmien všeobecne záväzných právnych predpisov, právnych predpisov a odporúčaní regulátora, ktorými je banka viazaná, ako aj v závislosti od rizikovosti vykonávaného obchodu a celkovej rizikovosti používaného platobného prostriedku, a to až v rozsahu, že klientovi nebude umožnené vykonať žiadnu transakciu bez dodatočnej autorizácie predmetnej platobnej operácie identifikačným prostriedkom. O výške transakčného limitu bude klient informovaný prostredníctvom <https://www.raiffeisen.sk/sk/ucet/internet-banking/>.

- 8.2.3. Vyššie uvedené limity platieb sa nevzťahujú na platobné operácie vykonávané medzi účtami toho istého klienta, kde je možné vykonávať transakcie v neobmedzenej výške, pričom sa tieto transakcie nezapočítavajú do stanovených výdavkových limitov.
- 8.2.4. Pre vykonanie hotovostného výberu z automatického trezoru banky je určený jednorazový limit 4 000 EUR, čo znamená, že hotovostné výbery prevyšujúce túto sumu budú realizované prostredníctvom dvoch, prípadne aj viacerých bezprostredne za sebou nasledujúcich výberov z automatických trezorov banky.
- 8.2.5. Z dôvodov vyplývajúcich z charakteru spôsobu prijímania alebo vydávania hotovosti prostredníctvom automatického trezoru je banka oprávnená pre toto technické zariadenie zmeniť výšku limitu na uskutočnenie hotovostného výberu. Aktuálna výška limitu je zverejnená aj na internetovej stránke a v obchodných priestoroch banky.

8.2.6. Banka umožní v rámci jedného bankového pracovného dňa vykonať vklad hotovosti na účet a/alebo viazaný vklad, ak suma všetkých vkladov na všetky účty a/alebo viazané vklady uskutočnené jedným vkladateľom prostredníctvom bankomatu za daný bankový pracovný deň neprekročí sumu 8 000 EUR (vrátane).

### **8.3. Hotovostné platobné operácie**

8.3.1. Pri splnení podmienok uvedených v týchto OP môže klient vykonávať operácie v hotovosti v mene EUR:

- a) výberom a/alebo vkladom finančných prostriedkov prostredníctvom automatických trezorov banky,
- b) výberom a/alebo vkladom finančných prostriedkov platobnou kartou v bankomatoch a zmenárňach iných finančných inštitúcií alebo banky, ktorého organizačnou zložkou podniku banka je, resp. v iných zariadeniach umiestnených u obchodníka, ktoré umožňujú prijímať platobné karty na hotovostné výbery prostredníctvom platobnej karty.

8.3.2. Výber hotovosti podľa bodu 8.3.1. písm. a) do 8 000 EUR je možné uskutočniť počas jedného bankového pracovného dňa aj bez predchádzajúceho nahlásenia výberu banke. Výberom hotovosti podľa predchádzajúcej vety sa rozumie:

- a) výber z jedného účtu, vkladu alebo iného produktu,
- b) kumulovaný výber hotovosti z viacerých účtov, vkladov alebo iných produktov uskutočnených jednou osobou.

8.3.3. Výber hotovosti podľa 8.3.1. písm. a) nad 8 000 EUR vrátane, je možný len za súčasného splnenia nasledovných podmienok:

- a) klient písomne nahlási banke požiadavku na hotovostný výber minimálne dva bankové pracovné dni vopred,
- b) klient určí účet, vklad alebo iný produkt, z ktorých bude požadovať výber hotovosti,
- c) v okamihu nahlasovania hotovostného výberu bude na dotknutom účte, vklade alebo inom produkte minimálne čiastka rovnajúca sa nahlasovanému výberu.

8.3.4. Vklad mincí na účet a/alebo viazaný vklad je vzhľadom na charakter prijímania hotovosti prostredníctvom automatických trezorov banky možný len za nasledovných podmienok:

- a) počet vkladovaných mincí na jeden účet a/alebo viazaný vklad v rámci jedného bankového pracovného dňa nepresiahne počet 300 ks,
- b) obmedzenie počtu vkladovaných mincí v zmysle písm. a) sa uplatňuje kumulatívne vo všetkých obchodných priestoroch banky,
- c) obmedzenie počtu vkladovaných mincí v zmysle písm. a) sa uplatňuje aj v prípade vkladu mincí na jeden účet a/alebo viazaný vklad viacerými osobami.

8.3.5. V prípade hotovostného výberu z účtu a/alebo kasičky a/alebo viazaného vkladu bude účet, a/alebo kasičku, a/alebo viazaný vklad debetovaný valutou toho dňa, keď došlo k výberu finančných prostriedkov. V prípade hotovostného vkladu na účet, kasičku alebo viazaný vklad budú účet, kasička alebo viazaný vklad kreditovaný valutou toho dňa, keď došlo k vkladu finančných prostriedkov.

8.3.6. Podmienkou na vykonanie hotovostného vkladu alebo hotovostného výberu prostredníctvom automatických trezorov banky je písomná žiadosť klienta o vykonanie vkladu alebo výberu hotovosti predložená na formulári banky (ďalej „žiadosť“). Klient berie na vedomie, že suma finančných prostriedkov uvedená v žiadosti nemusí zodpovedať skutočne prijatej hotovosti alebo skutočne vydané hotovosti prostredníctvom automatických trezorov, a to z dôvodov vyplývajúcich z charakteru spôsobu prijímania alebo vydávania hotovosti prostredníctvom tohto technického zariadenia (ide najmä o prípady nedostatku finančných prostriedkov v zariadení alebo zadržania bankoviek alebo mincí). Potvrdením o zrealizovaní hotovostného vkladu alebo hotovostného výberu, ako aj o skutočnej výške vkladovaných alebo vybraných finančných prostriedkov je potvrdenie o transakcii vyhotovené a vydané klientovi z automatického trezoru. V prípade rozdielu sumy finančných prostriedkov uvedených v žiadosti a na potvrdení o vykonaní transakcie vyhotovenej a vydané klientovi z automatického trezoru banky je rozhodujúca suma uvedená na potvrdení o vykonanej transakcii.

8.3.7. Klient, ktorý je aj držiteľom karty, je v prípade, ak banka umožní vklady hotovosti aj prostredníctvom bankomatov, oprávnený vykonať vklad aj prostredníctvom siete bankomatov určenej bankou na takéto úkony. Klient je povinný sa pri vklade identifikovať rovnako ako pri výbere. Podmienky na vykonávanie vkladov v bankomatoch určuje banka v zmysle týchto obchodných podmienok, resp. ich banka uvádza priamo v bankomate pri vykonávaní vkladu.

#### **8.4. Bezhotovostné platobné operácie – všeobecné informácie**

- 8.4.1. Pri splnení podmienok uvedených v zmluve a týchto OP môže klient vykonávať nasledovné bezhotovostné platobné operácie priamo, ako aj cez tretie strany:
- a) jednorazový platobný príkaz z účtu a/alebo viazaného vkladu alebo na účet, kasičku a/alebo viazaný vklad,
  - b) jednorazový platobný príkaz z kasičky na ten účet, ktorého súčasťou je táto kasička,
  - c) trvalý platobný príkaz z účtu alebo na účet a/alebo kasičku,
  - d) bezhotovostné platobné operácie z účtu prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku.
- 8.4.2. Platobný príkaz (ďalej aj „príkaz“), okrem príkazov vykonávaných prostredníctvom elektronických platobných prostriedkov, predkladá a potvrdzuje klient na formulári banky. Formulár musí byť kompletne, čitateľne a bezchybne vyplnený. Údaje vo formulári nie je možné prepisovať. Na každom platobnom príkaze banka skontroluje úplnosť údajov v ňom uvedených a overí oprávnenie osoby oprávnenej na predloženie a zadanie platobného príkazu a v prípadoch uvedených v nasledujúcej vete banka spravidla okrem toho ešte príkaz aj verifikuje a dodatočne overí autorizáciu príkazu. Banka spravidla verifikuje a dodatočne overí autorizáciu príkazu predloženého v pobočke v prípade, ak výška zamýšľaného prevodu prekročí bankou nastavenú hodnotu, pri ktorej môže vzniknúť vyššie riziko vykonania neautorizovaného, podvodne podaného alebo inak neoprávneného platobného príkazu, resp. prevodu alebo v prípade, ak potreba verifikácie, resp. overenia vznikne z iných dôvodov hodných osobitného zreteľa, najmä z dôvodov predchádzania a ochrany pre legalizáciu príjmov z trestnej činnosti a klient je povinný strieť, resp. umožniť takúto verifikáciu, resp. overenie a potvrdiť banke autorizovanie tohto platobného príkazu telefonicky, prípadne inak prostredníctvom iných elektronických komunikačných médií.
- 8.4.3. V prípade nezahody medzi názvom a adresou banky príjemcu a BIC/swiftovým kódom banky príjemcu má banka právo zrealizovať platobnú operáciu na základe BIC/swiftového kódu banky príjemcu.
- 8.4.4. V platobnom príkaze je možné uviesť nasledovné platobné inštrukcie:
- a) platobná inštrukcia „SHA“, prípadne „SLEV“ znamená, že platiteľ znáša poplatky poskytovateľa platobných služieb platiteľa a príjemcu znáša poplatky poskytovateľa platobných služieb príjemcu. Táto platobná inštrukcia sa použije vždy v prípade prevodu v rámci krajín Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“).
  - b) platobná inštrukcia „OUR“ znamená, že platiteľ znáša poplatky poskytovateľa platobných služieb platiteľa aj príjemcu.
- 8.4.5. V prípade prevodu v mene EUR mimo krajín EHP môže platiteľ uviesť platobnú inštrukciu „SHA“ alebo „OUR“. V prípade, že platiteľ uvedie v príkaze inú platobnú inštrukciu ako „SHA“ alebo „OUR“, alebo neuvedie žiadnu platobnú inštrukciu na úhradu poplatkov, bude príkaz zrealizovaný s platobnou inštrukciou „SHA“.
- 8.4.6. Banka prijíma príkazy vo svojich pobočkách len počas otváracích hodín, pričom príkazy prostredníctvom Infolinky prijíma počas pracovných dní a príkazy prostredníctvom Internet bankingu prijíma bez časového obmedzenia. Dodatočná autorizácia platby, zadanej v internetovom prostredí Internet bankingu, je prostredníctvom SMS kódu alebo prihlasovacieho kódu, okrem prípadu, ak banka v súlade s nasledujúcou vetou nestanoví inak. Z dôvodu bezpečnosti je banka oprávnená požadovať dodatočnú autorizáciu platby aj inými identifikačnými prostriedkami určenými bankou, a to spôsobom v rozsahu a pre prípady stanovené bankou. Banka je oprávnená odmietnuť prijať a vykonať príkaz, ktorý nespĺňa náležitosti uvedené v týchto OP. V prípade, že je platobný príkaz predložený v listinnej forme, môže banka predĺžiť lehotu na vykonanie prevodu o jeden bankový pracovný deň. V prípade platobného príkazu zadaného prostredníctvom Internet bankingu môže klient uviesť dátum splatnosti príkazu maximálne do 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia platobného príkazu banke. Ak bude v príkaze uvedený neskorší dátum splatnosti ako 60 kalendárnych dní odo dňa doručenia príkazu banke, klient berie na vedomie, že banka nebude povinná takýto príkaz zrealizovať.
- 8.4.7. Banka realizuje príkazy za predpokladu, že v deň splatnosti príkazu bude na účte, z ktorého má byť suma odpísaná, dostatok finančných prostriedkov. Na účely realizácie platobných príkazov sa za dostatok finančných prostriedkov považuje taký stav finančných prostriedkov na účte, ktorý je v momente spracovania k dispozícii, a to minimálne vo výške sumy platobného príkazu vrátane poplatkov banky.
- 8.4.8. Ak bolo banke doručených viac príkazov s rovnakým dátumom splatnosti a na účte klienta nie je dostatočné finančné krytie, bude banka realizovať príkazy v poradí, v akom boli doručené, resp. v poradí, ktoré pri vynaložení odbornej starostlivosti zabezpečí ochranu záujmov klienta v najvyššej možnej miere.

- 8.4.9. Ak existuje dôvodné podozrenie, že vykonanie platobnej operácie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, alebo sú údaje natoľko chybné alebo nečitateľné, že platobnú operáciu nie je možné realizovať, banka je oprávnená odmietnuť vykonanie platobnej operácie.
- 8.4.10. Zároveň banka je oprávnená nezrealizovať príkaz na úhradu alebo inkaso v prípade, že na krajinu príjemcu platby, banku príjemcu platby alebo príjemcu platby je vyhlásené moratórium, embargo alebo existuje podozrenie, že platba bude blokováná oprávnenými osobami v zahraničí, taktiež z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti platobnej operácie, podozrenia z neautorizovanej alebo podvodnej operácie.
- 8.4.11. Ak údaje o platiteľovi nie sú úplné alebo dostatočné podľa predpisov o prevencii, vyšetrovaní a odhaľovaní legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu, sme oprávnení nepripísať úhradu v prospech účtu príjemcu.
- 8.4.12. Banka je oprávnená znížiť sumu platobnej operácie o svoje poplatky predtým, než finančné prostriedky pripíše na účet príjemcu. Po ukončení zmluvného vzťahu a zrušení účtu finančné prostriedky určené na tento účet bude môcť banka pripísať na iný účet dotknutého klienta vedený v banke, prípadne na účet dotknutého klienta vedený v inej banke, a ak to nie je možné, vráti platbu späť odosielateľovi.
- 8.4.13. Banka zrealizuje príkaz v bankový pracovný deň, ktorý je na príkaze vyznačený ako dátum splatnosti. Ak v príkaze uvedený deň splatnosti prípadne na sobotu, banka zrealizuje príkaz v tento deň (okrem trvalých príkazov). Ak v príkaze uvedený deň splatnosti prípadne na sviatok alebo nedeľu a príkaz je doručený banke do systémovej uzávierky najneskôr v predchádzajúci bankový pracovný deň pred dňom splatnosti, banka odpíše sumu prevodu v predchádzajúci bankový pracovný deň pred dňom splatnosti. V prípade prevodu v rámci jedného poskytovateľa platobných služieb (tzv. vnútrobankové prevody), ak v príkaze uvedený deň splatnosti prípadne na deň pracovného voľna (t. j. sobotu) a klient doručí do banky príkaz do systémovej uzávierky toho dňa, ktorý je v príkaze vyznačený ako dátum splatnosti, banka odpíše sumu prevodu v tento deň. V prípade prevodu v rámci jedného poskytovateľa platobných služieb (tzv. vnútrobankové prevody), ak v príkaze uvedený deň splatnosti prípadne na deň pracovného voľna (t. j. sobotu) a klient doručí do banky príkaz po systémovej uzávierke v deň, ktorý je v príkaze vyznačený ako dátum splatnosti, banka odpíše sumu prevodu v nasledujúci bankový pracovný deň.
- 8.4.14. Platobné príkazy v mene EUR v rámci Slovenskej republiky zadané prostredníctvom Internet bankingu k účtu alebo kasičke s dátumom splatnosti neskorším, ako je dátum prijatia, banka zrealizuje v skorých ranných hodinách dňa splatnosti. V prípade nedostatku finančných prostriedkov na účte bude banka opakovať realizáciu príkazu počas dňa splatnosti iba za predpokladu, že o takéto opakovanie realizácie klient požiadala prostredníctvom Internet bankingu pri zadaní platobného príkazu.
- 8.4.15. Ak bolo v príkaze uvedené neexistujúce bankové spojenie alebo z iného dôvodu nemohla byť platba zúčtovaná a poskytovateľ platobných služieb príjemcu platbu vráti, banka buď pripíše túto platbu späť na účet platiteľa, alebo ak to nie je možné, vyžiada si od klienta nové inštrukcie.
- 8.4.16. Doručením platobného príkazu klienta, ktorý spĺňa všetky náležitosti uvedené v týchto OP do banky, klient udeľuje banke súhlas na vykonanie platobnej operácie alebo viacerých platobných operácií, pričom takáto platobná operácia sa považuje za autorizovanú. Tento súhlas môžete odvolať iba do okamihu prijatia platobného príkazu. Po lehotách uvedených v týchto OP možno príkaz odvolať len na základe dohody medzi bankou a klientom.
- 8.4.17. Ak klient uvedie nesprávne bankové spojenie, banka nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie. Banka v takomto prípade vynaloží primerané úsilie, aby sa suma platobnej operácie vrátila platiteľovi.
- 8.4.18. O nezrealizovaní platobného príkazu alebo odmietnutí vykonania platobného príkazu bude banka informovať klienta prednostne prostredníctvom avíza zasielaného do prostredia Internet bankingu. Informáciu môže banka zaslať klientovi aj e-mailom, formou SMS alebo poštou. V takomto oznámení sa uvedú dôvody odmietnutia vykonania platobného príkazu a ak je to možné, aj postup opravy chýb. Ustanovenia týchto OP o odmietnutí vykonania platobného príkazu nie sú týmto dotknuté.
- 8.4.19. V prípade, že je banka účastníkom viacerých platobných systémov, je oprávnená vybrať si platobný systém, prostredníctvom ktorého vykoná platobnú operáciu.
- 8.4.20. Banka pripíše platbu na číslo účtu uvedené v príkaze. Banka je oprávnená nepripísať úhradu v prospech účtu klienta v prípade nezhody čísla účtu s jeho názvom, ako aj v prípade, ak údaje o platiteľovi nie sú úplné alebo dostatočné podľa predpisov o prevencii, vyšetrovaní a odhaľovaní legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu.

- 8.4.21. Banka je, aj s ohľadom na vyššie uvedené, oprávnená vykonať verifikáciu, resp. overiť si autorizáciu alebo vierohodnosť akéhokoľvek v zmysle bodu 8.4.2. predloženého platobného príkazu ešte pred jeho vykonaním, pričom toto overenie vykoná telefonicky alebo prostredníctvom iných elektronických komunikačných médií. V prípade nejasných inštrukcií od klienta postupuje banka podľa charakteru prípadu s obvyklou odbornou starostlivosťou. Ak má banka vykonať platby na základe akreditívu, úverovej zmluvy alebo inej žiadosti, vyplatí ich tomu, koho bude po dôkladnom preskúmaní považovať za oprávneného na prijatie platby.
- 8.4.22. V prípade, ak nebude možné platobný príkaz verifikovať, resp. overiť, a teda sa banke nepodarí vykonať verifikáciu, resp. overenie v zmysle bodu 8.4.2., banka má právo odmietnuť ďalšie zrealizovanie platby a vykonanie platobného príkazu. Banka sa však zaväzuje bezodkladne informovať klienta o nezrealizovaní takéhoto platobného príkazu. V prípade verifikácie, resp. overenia platobného príkazu bankou cez telefón, a to jednak v prípadoch, keď banka je len oprávnená, ako aj v prípadoch, keď banka vždy vykoná verifikáciu, resp. overenie, banka vykoná maximálne 2 pokusy o overenie platobného príkazu v priebehu toho istého dňa, a to v zmysle dojednaných kontaktných údajov dotknutého klienta.
- 8.4.23. Banka má právo skúmať súlad názvu príjemcu platobnej operácie s názvom majiteľa účtu. Banka nie je povinná pripísať úhradu na účet, ktorý sa svojím pomenovaním či inými znakmi líši od údajov o účte prijatých v rámci platobného príkazu od platiteľa úhrady, a to najmä z dôvodov ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochrany pred financovaním terorizmu. V prípade nesúladu názvu príjemcu platobnej operácie s názvom majiteľa účtu príjemcu je banka oprávnená sumu platobnej operácie pripísať na číslo účtu uvedené v platobnom príkaze alebo vrátiť platbu späť banke platiteľa.
- 8.4.24. Banka nezodpovedá za konverzie mien vykonané inými poskytovateľmi platobných služieb.
- 8.4.25. Banka umožní disponovať s pripísanou sumou platobnej operácie v ten istý pracovný deň, keď bola suma platobnej operácie pripísaná na účet banky, alebo v pracovný deň, v ktorom bola banke doručená informácia od korešpondenčnej banky o tom, že finančné prostriedky platiteľa má táto banka k dispozícii. Platobná operácia prijatá po systémovej uzávierke bude pripísaná na účet príjemcu v nasledujúci pracovný deň s valutou toho dňa, keď bola platba pripísaná na účet banky. Tento bod sa nevzťahuje na SEPA okamžité úhrady.

## **8.5. Bežtovostné platobné operácie – SEPA úhrada**

- 8.5.1. Príkaz musí obsahovať bankové spojenie platiteľa a príjemcu, sumu prevodu, označenie meny EUR (ak označenie meny chýba, prevod sa považuje za prevod v mene EUR), dátum splatnosti, podpis klienta, miesto (okrem príkazov zadaných prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky) a dátum vyhotovenia príkazu, v prípade prevodov mimo SR aj meno príjemcu. Príkaz môže obsahovať aj iné bankou stanovené údaje. Ak si niektorý príjemca vyžaduje, aby príkaz obsahoval aj variabilný a/alebo špecifický symbol alebo referenciu platiteľa, klient je povinný uviesť v príkaze aj tieto údaje.
- 8.5.2. Pri uvedení čísla účtu v tvare IBAN je banka oprávnená vykonať kontrolu zhody s identifikačnými údajmi o poskytovateľovi platobných služieb príjemcu. V prípade nezhody medzi číslom účtu v tvare IBAN a identifikačnými údajmi o poskytovateľovi platobných služieb príjemcu má banka právo odmietnuť vykonať platobný príkaz pri prevode v mene EUR do SR.
- 8.5.3. Príkazy na úhradu prevzaté bankou sú spracované (t. j. prevedené a pripísané) v ten istý bankový pracovný deň v prípade vnútrobankového prevodu (t. j. účet platiteľa aj účet príjemcu sú vedené v banke). V prípade prevodu medzi dvomi poskytovateľmi platobných služieb zapojených do SEPA je banka povinná odovzdať podklady sprostredkujúcej inštitúcii tak, aby bolo zabezpečené pripísanie sumy prevodu na účet banky príjemcu najneskôr v nasledujúci bankový pracovný deň po dni odpísania sumy prevodu z účtu platiteľa.
- 8.5.4. Platba do banky príjemcu, ktorá sa nachádza v oblasti SEPA, do krajiny mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP), musí obsahovať aj adresu platiteľa. Ak SEPA platba neobsahuje údaj uvedený v tomto bode, banka platbu zamietne.

## **8.6. SEPA okamžitá úhrada**

- 8.6.1. Príkaz musí obsahovať číslo účtu platiteľa a príjemcu v tvare IBAN, v prípade platieb mimo SR aj názov účtu príjemcu a okrem prípadov, ak banka umožňuje zadávať príkazy aj bez uvedenia platobnej inštrukcie „poplatky

iných bánk znáša príjemca“, t. j. SHA, prípadne aj SLEV, musí príkaz obsahovať aj túto platobnú inštrukciu. Ak príkaz nebude obsahovať niektorý z vyššie uvedených údajov, banka takýto prevod odmietne.

- 8.6.2. SEPA okamžitú úhradu je možné zadať iba prostredníctvom Internet bankingu. Po odoslaní platby klientom do banky nie je možné transakciu odvolať ani disponovať finančnými prostriedkami vo výške zadanej platby. Banka má právo blokovat finančné prostriedky vo výške podľa predchádzajúcej vety až do prijatia správy o potvrdení zrealizovania transakcie v banke príjemcu.
- 8.6.3. Banka má právo SEPA okamžitú úhradu zrealizovať ako SEPA úhradu podľa bodu 8.5. vyššie, a to najmä v prípade, ak suma platby prekročí bankou stanovený limit pre SEPA okamžité úhrady, ďalej v prípadoch ak nastane ktorýkoľvek z dôvodov znemožňujúcich vykonanie SEPA okamžitej úhrady uvedený v týchto OP, alebo v prípade, ak nastane prekážka na strane banky príjemcu, prípadne ak nastane iný bankou vopred nepredvídateľný dôvod. Banka má právo prednostne nastaviť spôsob zrealizovania transakcie. O skutočnosti, či bola úhrada zrealizovaná ako SEPA okamžitá úhrada alebo ako SEPA úhrada podľa bodu 8.5. vyššie, bude klient informovaný prostredníctvom Internet bankingu v sekcii Moje platby, v záložke Platby cez IB a to bezodkladne po zrealizovaní predmetnej úhrady Bankou.
- 8.6.4. SEPA okamžitú úhradu nie je možné zrealizovať ani v prípade avizovaných technických odstávok a údržby systémov banky platiteľa a/alebo banky príjemcu. O plánovaných výpadkoch a technických odstávkach na svojej strane informuje banka klienta na svojich internetových stránkach, príp. prostredníctvom Infolinky.
- 8.6.5. Banka spracuje odoslanie SEPA okamžitej úhrady z účtu platiteľa počas bankového pracovného dňa pre SEPA okamžité úhrady, pričom deň zúčtovania na účte platiteľa bude deň, keď platiteľ SEPA okamžitú platbu odoslal. Banka spracuje prijatie SEPA okamžitej úhrady na účet príjemcu počas bankového pracovného dňa pre SEPA okamžité úhrady, pričom deň zúčtovania finančných prostriedkov na účte príjemcu je deň, keď banka platbu prijala. Po prijatí SEPA okamžitej úhrady môže príjemca disponovať finančnými prostriedkami okamžite.
- 8.6.6. Banka má právo kedykoľvek dočasne pozastaviť alebo aj ukončiť poskytovanie možnosti zadávania SEPA okamžitých úhrad.

## **8.7. Bezhotovostné platobné operácie – ostatné prevody**

- 8.7.1. Platobný príkaz, ktorý nespĺňa kritériá SEPA úhrady ani SEPA okamžitej úhrady, musí obsahovať bankové spojenie platiteľa a príjemcu, sumu prevodu, označenie meny, dátum splatnosti, určenie osoby, ktorá znáša poplatky iných poskytovateľov platobných služieb (poplatky banky znáša vždy klient banky), názov účtu a adresu príjemcu platby, podpis klienta a miesto (okrem príkazov zadaných prostredníctvom Internet bankingu) a dátum vyhotovenia príkazu.
- 8.7.2. V prípade nezhody medzi názvom a adresou banky príjemcu a BIC banky príjemcu, prípadne nezhody medzi BIC a účtom príjemcu platby banka zrealizuje platobnú operáciu na základe BIC banky príjemcu.
- 8.7.3. Príkazy prijaté bankou:
- do termínu systémovej uzávierky sú spracované v ten istý deň, pričom vyrovnanie platby na nostro účtoch v zahraničných bankách sa uskutoční spotovou valutou platnou pre deň spracovania,
  - po termíne systémovej uzávierky sú spracované v nasledujúci bankový pracovný deň, pričom vyrovnanie platby na nostro účtoch v zahraničných bankách sa uskutoční spotovou valutou platnou pre nasledujúci bankový pracovný deň.
- 8.7.4. Prijaté platby v cudzej mene v rámci banky (tzv. vnútrobankové prevody) prijaté bankou:
- do termínu systémovej uzávierky sa spracujú a pripíšu v prospech účtu klienta v deň prijatia platobného príkazu,
  - po termíne systémovej uzávierky sa spracujú a pripíšu v prospech účtu klienta v bankový pracovný deň nasledujúci po dni prijatia platobného príkazu.
- 8.7.5. Úhrady v mene EUR v rámci krajín EHP sa spracujú v prospech účtu klienta v deň, keď boli finančné prostriedky pripísané na účet banky. Úhrady v mene EUR mimo krajín EHP, úhrady v mene členských štátov EÚ a EHP a úhrady v cudzej mene sa spracujú v prospech účtu klienta maximálne v lehote 4 bankových pracovných dní, odkedy boli finančné prostriedky pripísané na účet banky.
- 8.7.6. Banka má právo konvertovať operácie v inej mene, než v akej je účet vedený, podľa kurzového lístka banky platného v momente spracovania. V prípade platby v cudzej mene v ekvivalente do 30 000 EUR uskutoční banka konverziu

peňažných prostriedkov podľa kurzového lístka platného pre deň spracovania. V prípade platby v cudzej mene v ekvivalente nad 30 000 EUR vrátane, uskutoční banka konverziu peňažných prostriedkov podľa kurzového lístka platného pre deň nasledujúci po dni spracovania, alebo banka môže, a to aj bez osobitnej dohody s klientom, poskytnúť pre klienta výhodnejší kurz ako kurz daného dňa alebo kurz nasledujúceho dňa.

- 8.7.7. Banka je oprávnená zatažiť účet klienta sumou rovnajúcou sa sume pripísanej platby v prípade, že banka neobdržala na svojom účte od poskytovateľa platobných služieb platiteľa finančné prostriedky k predmetnej platbe alebo v prípade, ak banka obdrží od poskytovateľa platobných služieb platiteľa požiadavku na storno platby do dňa valuty vrátane.

## **8.8. Bezhotovostné platobné operácie – trvalý príkaz**

- 8.8.1. Klient môže zadať banke pokyn na realizáciu série platobných príkazov v prospech toho istého príjemcu formou trvalého príkazu. Trvalý príkaz nie je však možné zadať prostredníctvom tretích strán. Trvalý príkaz je platný a účinný najneskôr v bankový pracovný deň nasledujúci po jeho doručení banke.

- 8.8.2. Ak klient požiadava o zmenu údajov v trvalom príkaze, takáto zmena údajov bude platná a účinná najneskôr od nasledujúceho bankového pracovného dňa. Počas opakovania trvalého príkazu nie je možné požiadať o zmenu údajov v trvalom príkaze prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky.

- 8.8.3. Ak pripadne dátum splatnosti trvalého príkazu:

- a) na pracovný deň, banka odpíše sumu prevodu v tento deň,
- b) na sviatok, sobotu alebo nedeľu, banka odpíše sumu prevodu v predchádzajúci bankový pracovný deň.

- 8.8.4. Klient môže odvolať trvalý platobný príkaz prostredníctvom Internet bankingu a Infolinky najneskôr do okamihu zrealizovania príslušnej platobnej operácie na základe daného trvalého platobného príkazu. Odvolať trvalý platobný príkaz v pobočke banky je možné do konca pracovného dňa, ktorý predchádza dátumu splatnosti trvalého príkazu. Platobnú operáciu nasledujúcu po okamihu odvolania trvalého platobného príkazu, a tým aj súhlasu na jeho vykonanie, banka nezrealizuje.

## **8.9. Bezhotovostné platobné operácie – SEPA inkaso**

- 8.9.1. SEPA inkaso banka realizuje z bežného účtu vedeného v mene EUR. Sprístupnenie účtu pre SEPA inkaso je služba poskytovaná bankou k bežnému účtu vedeného v banke v mene EUR, ktorá umožňuje klientovi zvoliť si z troch bankou ponúkaných možností realizácie SEPA inkasa. Banka poskytuje nasledovné úrovne sprístupnenia účtu pre SEPA inkaso:

- a) úroveň 1 – umožňuje banke zrealizovať každé SEPA inkaso na základe Mandátu pre SEPA inkaso, ktorý poskytne platiteľ priamo príjemcovi platby bez toho, aby bolo potrebné doručenie Mandátu pre SEPA inkaso aj banke,
- b) úroveň 2 – umožňuje banke zrealizovať SEPA inkaso len vtedy, ak najneskôr v bankový pracovný deň predchádzajúci splatnosti doručeného príkazu na SEPA inkaso zo strany príjemcu platby bude banke platiteľom doručený aj Mandát pre SEPA inkaso, ktorý poskytol platiteľ príjemcovi platby; v opačnom prípade banka SEPA inkaso nezrealizuje. Mandát pre SEPA inkaso je klient oprávnený udeliť písomne v pobočke banky alebo prostredníctvom elektronických komunikačných médií,
- c) úroveň 3 – neumožňuje banke realizovať SEPA inkaso z účtu klienta.

- 8.9.2. Klient môže udeliť priamo príjemcovi platby mandát pre SEPA inkaso v prospech účtu príjemcu za predpokladu, že si s bankou dohodol úroveň 1 sprístupnenia svojho účtu pre SEPA inkaso alebo úroveň 2 sprístupnenia pre SEPA inkaso. Príjemca je oprávnený predložiť banke príkaz na SEPA inkaso len za predpokladu, že disponuje mandátom pre SEPA inkaso od platiteľa.

- 8.9.3. Klient môže dať banke súhlas s inkasom/mandát finančných prostriedkov zo svojho účtu v prospech účtu príjemcu za predpokladu, že si s bankou dohodol úroveň 2 sprístupnenia svojho účtu pre SEPA inkaso.

- 8.9.4. Ak si klient s bankou dohodol úroveň 1 sprístupnenia svojho účtu pre SEPA inkaso, predkladá mandát pre SEPA inkaso len príjemcovi platby. Ak si klient s bankou dohodol úroveň 2 sprístupnenia svojho účtu pre SEPA inkaso, je klient povinný predložiť banke súhlas s inkasom/mandát, a to najneskôr v bankový pracovný deň predchádzajúci splatnosti doručeného príkazu na SEPA inkaso od príjemcu platby.

- 8.9.5. Úroveň sprístupnenia účtu pre SEPA inkaso je klient oprávnený zmeniť, pričom účinnosť takejto zmeny je najneskôr v nasledujúci bankový pracovný deň po doručení písomnej žiadosti klienta o zmenu úrovne sprístupnenia účtu pre SEPA inkaso do pobočky banky. Zároveň je klient oprávnený požiadať o zablokovanie realizovania akýchkoľvek príkazov na SEPA inkaso od určených príjemcov (tzv. zakázaný príjemca). Pre zabezpečenie vykonania riadneho blokovania realizovania príkazov od zakázaných príjemcov je klient povinný uviesť presné CID nežiaduceho príjemcu.
- 8.9.6. Súhlas s inkasom/mandát udelený banke je platný a účinný najneskôr v bankový pracovný deň nasledujúci po jeho doručení banke, ak nie je dohodnuté inak.
- 8.9.7. Do termínu systémovej uzávierky je klient povinný zabezpečiť dostatok finančných prostriedkov na svojom účte, aby SEPA inkaso mohlo byť vykonané riadne a včas. V prípade nedostatku finančných prostriedkov na účte banka SEPA inkaso nezrealizuje.
- 8.9.8. Dohodli sme sa, že maximálna hodnota na vykonanie platobnej operácie na základe udeleného súhlasu s inkasom/mandátu je 10 000 000 EUR.
- 8.9.9. Príkaz príjemcu platby na vykonanie jednorazového SEPA inkasa musí byť doručený banke najneskôr 2 pracovné dni pred dátumom splatnosti SEPA inkasa. Prvý príkaz príjemcu platby na vykonanie opakovaného SEPA inkasa musí byť doručený banke najneskôr 2 pracovné dni pred dátumom splatnosti SEPA inkasa a každý ďalší príkaz na vykonanie opakovaného SEPA inkasa musí byť doručený banke najneskôr 2 pracovné dni pred dátumom splatnosti SEPA inkasa. V opačnom prípade banka nie je povinná príkaz na SEPA inkaso vykonať.
- 8.9.10. Súhlas s inkasom/mandát môže klient zrušiť bez uvedenia dôvodu. Zrušenie súhlasu s inkasom/mandátu je účinné najneskôr nasledujúci bankový pracovný deň po jeho doručení banke. Súhlas s inkasom/mandát zanikne v prípade, že po dobu 36 mesiacov dotknutý príjemca nepredloží banke žiadny príkaz na SEPA inkaso.
- 8.9.11. Ak klient požiada o zmenu údajov v súhlase s inkasom/mandáte počas opakovania inkasa, takáto zmena údajov bude platná a účinná najneskôr od nasledujúceho bankového pracovného dňa.
- 8.9.12. Ak prípadne dátum splatnosti SEPA inkasa:
- a) na pracovný deň, banka odpíše sumu prevodu v tento deň,
  - b) na sviatok, sobotu alebo nedeľu, banka odpíše sumu prevodu v nasledujúci bankový pracovný deň s valutou uvedenou v SEPA inkase.
- 8.9.13. Pri autorizovanej platobnej operácii na základe súhlasu s inkasom/mandátu má klient nárok na vrátenie finančných prostriedkov v prípade, že v čase autorizácie nebola určená konkrétna suma platobnej operácie a suma platobnej operácie presahuje čiastku, ktorú môže klient odôvodnene očakávať vzhľadom na zvyčajné predchádzajúce výdavky dotýkajúce sa zriadeného súhlasu s inkasom/mandátu, vzhľadom na podmienky uvedené v týchto OP a okolnosti súvisiace s platobnou operáciou.
- 8.9.14. Klient nemá nárok na vrátenie finančných prostriedkov odpísaných z účtu na základe súhlasu s inkasom/mandátu, ak udelil súhlas s vykonaním platobnej operácie prostredníctvom súhlasu s inkasom/mandátu banke a príjemca platobnej operácie sprístupnil klientovi informáciu o konkrétnej sume budúcej platobnej operácie najmenej 4 týždne pred dátumom odpísania finančných prostriedkov z účtu, ak takéto sprístupnenie informácií bolo možné.

## **8.10. Chyby a opravy v zúčtovaní platobných operácií**

- 8.10.1. Banka nezodpovedá za škody spôsobené v súvislosti s riadne oznámenými, resp. plánovanými odstávkami spracovateľského systému autorizačného centra banky (t. j. v prípadoch, keď nie je možné poskytovať riadne plnenie). Za riadne oznámené alebo plánované odstávky sa považujú odstávky oznámené v primeranom čase vopred prostredníctvom internetovej stránky banky, v prevádzkových priestoroch banky alebo iným vhodným spôsobom.
- 8.10.2. Banka je zodpovedná za správne vykonanie platobnej operácie za predpokladu, že budú splnené všetky podmienky uvedené v príslušnej zmluve, v týchto OP a vo všeobecne záväzných právnych predpisoch. Na žiadosť klienta banka vynaloží primerané úsilie na to, aby vyhľadala priebeh nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie a oznámila výsledok klientovi.
- 8.10.3. Ak poskytovateľ platobných služieb platiteľa preukáže platiteľovi alebo poskytovateľovi platobných služieb príjemcu, že poskytovateľovi platobných služieb príjemcu bola doručená suma platobnej operácie v lehote



podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie je zodpovedný poskytovateľ platobných služieb príjemcu voči príjemcovi.

- 8.10.4. Ak ide o úhradu, keď poskytovateľ platobných služieb platiteľa a poskytovateľ platobných služieb príjemcu poskytujú platobnú službu na území Slovenskej republiky, banka opraví bez zbytočného odkladu chybné zúčtovanie, a to buď z vlastného podnetu, ak chybné zúčtovala peňažné prostriedky na účte, alebo z podnetu iného poskytovateľa platobných služieb, ktorý oznámil svoje chybné zúčtovanie. Nárok na náhradu škody tým nie je dotknutý.
- 8.10.5. Ak je banka zodpovedná za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie:
- a) ako poskytovateľ platobných služieb platiteľa bez zbytočného odkladu vráti platiteľovi sumu nevykonanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie a ak je to možné, docieli na účte platiteľa stav, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala,
  - b) ako poskytovateľ platobných služieb príjemcu, bez zbytočného odkladu umožní príjemcovi disponovať sumou platobnej operácie a ak je to možné, pripíše sumu platobnej operácie na účet príjemcu.
- 8.10.6. Ak bola v prospech účtu klienta pripísaná platba zo zahraničia a zahraničná banka žiada o vrátenie platby, banka bude kontaktovať klienta a požiada ho o súhlas s vrátením platby. Ak bude banke doručený tento súhlas, bude oprávnená zaťažiť účet klienta sumou pripísanou v prospech jeho účtu spätne pôvodným dňom pripísania platby. Ekvivalent vrátenej sumy v cudzej mene závisí od kurzu platného v deň vrátenia platby.
- 8.10.7. Banka nevykoná opravné zúčtovanie, ak chybné zúčtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil klient svojou chybou. V takomto prípade má klient právo požiadať banku o súčinnosť pri sprostredkovaní vrátenia finančných prostriedkov alebo poskytnutí údajov na identifikáciu príjemcu.
- 8.10.8. Opravné zúčtovanie nie je možné vykonať, ak poskytovateľom platobných služieb príjemcu chybné vykonanej úhrady je Štátna pokladnica. V takomto prípade banka (ak zapríčinila chybné vykonanie úhrady) požiada Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybné vykonanej úhrady. Ak príjemca takejto úhrady nedá Štátnej pokladnici súhlas na vrátenie chybné vykonanej úhrady, Štátna pokladnica poskytne banke identifikačné údaje príjemcu.
- 8.10.9. Ak budú voči klientovi v dôsledku nevykonania alebo chybného vykonania platobnej operácie spôsobenej bankou uplatňované poplatky alebo úroky, bude ich znášať banka.

## **Článok 9 Spoločné ustanovenia**

### **9.1. Identifikácia a identifikačné prostriedky klientov**

- 9.1.1. Identifikačné prostriedky klienta sú klientske číslo (t. j. identifikačný kód) uvedené v Základnej zmluve, autentifikačný údaj a autorizačný údaj, ktorými môžu byť heslo, prihlasovací kód, biometrická charakteristika hlasu spolu s alternatívnymi identifikačnými prostriedkami pre Infolinku alebo iná forma stanovená v súlade s týmito OP. Heslo banka prideliť a zašle klientovi v SMS správe na číslo mobilného telefónu uvedeného v Základnej zmluve. Prihlasovací kód si môže klient zvoliť po aktivácii rýchleho prihlásenia sa do Internet bankingu.
- 9.1.2. Klient súhlasí s tým, že tieto identifikačné prostriedky bude využívať na svoju identifikáciu prostredníctvom komunikačných kanálov k účtom, produktom a službám a tiež na komunikáciu s bankou.
- 9.1.3. Identifikačné prostriedky sú neprevoditeľné a neprenosné na inú osobu. Klientske číslo klient nie je oprávnený meniť, heslo môže klient kedykoľvek zmeniť v obchodných priestoroch banky a prostredníctvom Internet bankingu. Po zaslaní prvého (inicializačného) hesla číslo mobilného telefónu môže klient v prostredí Internet bankingu toto heslo zmeniť. O zaslanie nového hesla môže klient požiadať banku v jej obchodných priestoroch. Prihlasovací kód môže klient zmeniť deaktiváciou a následnou aktiváciou svojho rýchleho prihlásenia sa do Internet bankingu. Klient sa zaväzuje, že svoje klientske číslo, heslo a prihlasovací kód nesprístupní ani neposkytne tretej osobe a zároveň ich bude chrániť pred zverejnením a zneužitím treťou osobou.
- 9.1.4. V zmysle príslušných ustanovení Zákona o bankách majú banky a pobočky zahraničných bánk, vrátane banky, právo pri uzatváraní a vykonávaní obchodu prostredníctvom telefónnej služby elektronických komunikácií využívať

na účely zisťovania, preverenia a kontroly identifikácie klientov a ich zástupcov, na účely prípravy, uzatvárania a vykonávania obchodov s klientmi a na ďalšie účely uvedené v Zákone o bankách spracúvať aj biometrické údaje klienta alebo zástupcu klienta v rozsahu biometrickej charakteristiky hlasu, a to aj bez súhlasu a informovania klienta či jeho zástupcu. Banka bude na účely zisťovania, preverovania a kontroly identifikácie oprávnených osôb pri príprave, uzatváraní a vykonávaní obchodov s klientmi a na ďalšie účely uvedené v Zákone o bankách spracúvať biometrickú charakteristiku hlasu výlučne na základe výslovnej predchádzajúcej dohody s príslušnou oprávnenou osobou. Biometrická charakteristika hlasu sa na základe dohody v zmysle predchádzajúcej vety stane identifikačným prostriedkom danej oprávnenej osoby. V takom prípade si banka vyhradzuje právo prideliť dotknutej oprávnenej osobe ďalší identifikačný numerický alebo alfanumerický kód, ktorý bude banka využívať na účely identifikácie oprávnenej osoby v rámci služby Infolinka, pri vzájomnej komunikácii banky a oprávnenej osoby, uzatváraní obchodov a pri poskytovaní ďalších služieb, a to spolu s identifikačným kódom alebo ako jeho alternatívu, pričom takýto numerický alebo alfanumerický kód bude považovaný za identifikačný prostriedok pridelený bankou na základe alebo v súvislosti so Základnou zmluvou.

- 9.1.5. Banka bude realizovať len také príkazy a pokyny, v ktorých budú správne a úplne uvedené identifikačné prostriedky klienta. Banka môže z dôvodu ochrany majetku klienta podmieniť realizovanie niektorých úkonov uvedením ďalšieho identifikačného prostriedku vo forme hesla alebo potvrdenia úkonu prostredníctvom Internet bankingu alebo SMS správy. V takomto prípade príslušné heslo alebo pokyn na realizovanie konkrétneho úkonu zašle banka klientovi vo forme SMS správy na jeho mobilné číslo evidované bankou v čase realizovania príslušného úkonu.
- 9.1.6. Podrobný rozsah a technické podmienky na poskytovanie služieb Internet banking a Infolinka, ako aj rozsah a technické podmienky používania jednotlivých komunikačných kanálov a identifikačných prostriedkov, vrátane podmienok blokovania jednotlivých komunikačných kanálov a identifikačných prostriedkov z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti, sú uvedené na internetovej stránke banky. Banka má právo jednostranne zmeniť špecifikáciu a spôsob aktivácie prístupov, spôsob zániku platnosti identifikačného prostriedku a spôsob náhrady jedného druhu identifikačného prostriedku iným druhom. Banka má tiež právo jednostranne zaviesť dodatočný spôsob identifikácie alebo autentifikácie, prípadne nový identifikačný prostriedok. V prípade zvyšovania úrovne bezpečnosti bankových služieb má banka právo rozhodnúť, že v danom čase využívaný druh identifikačného prostriedku bude nahradený novým druhom identifikačného prostriedku. Ak klient dlhodobo nebude využívať identifikačný prostriedok, banka má právo nahradiť ho novým identifikačným prostriedkom rovnakého druhu alebo iného druhu s vyššou úrovňou bezpečnosti. O takejto zmene alebo nahradení identifikačných prostriedkov bude banka písomne informovať klienta v primeranej lehote vopred. Ak klient so zmenou alebo nahradením identifikačných prostriedkov nebude súhlasiť, má právo banku o tom písomne informovať a bezplatne ukončiť zmluvný vzťah.
- 9.1.7. V prípade zmeny v právnych skutočnostiach, ktoré sa týkajú klienta (t. j. najmä zmena mena a/alebo priezviska, adresy, telefónneho alebo e-mailového kontaktu a pod.) je klient povinný bezodkladne ich oznámiť banke, predložiť doklady osvedčujúce túto zmenu a zároveň požiadať banku o jej vykonanie a zaznamenanie v príslušnej zmluvnej dokumentácii a záznamoch banky. Vzhľadom na to sú pre banku záväzné posledné oznámené a zdokladované údaje zo strany klienta.
- 9.1.8. Banka nezodpovedá za škody, ktoré budú spôsobené tým, že klient nesprávne použije svoje identifikačné prostriedky alebo ochranné prvky.
- 9.1.9. Banka požaduje pri každom obchode preukázanie totožnosti klienta, pričom klient je povinný vyhovieť každej takejto žiadosti banky. Vykonanie obchodu so zachovaním anonymity klienta je banka povinná odmietnuť. Na účel ochrany majetku klientov je banka oprávnená požadovať na preukázanie totožnosti klienta aj viacero dokladov totožnosti alebo zodpovedanie doplňajúcich informácií týkajúcich sa klienta alebo účtu, produktov a služieb. Totožnosť klienta banka overuje len z originálov jeho dokladov totožnosti, pričom banka je oprávnená prednostne vyžadovať predloženie občianskeho preukazu dotknutého klienta.
- 9.1.10. Klient je banke povinný poskytnúť informácie a doklady potrebné na vykonanie starostlivosti alebo identifikácie v zmysle zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu. V opačnom prípade banka odmietne uzavretie obchodného vzťahu, ukončí obchodný vzťah alebo odmietne vykonanie konkrétneho obchodu. Banka je tiež oprávnená odmietnuť uzavretie obchodného vzťahu alebo poskytnutie služby klientovi v prípade, že by tým mohlo prísť k porušeniu všeobecne záväzných právnych predpisov o vykonávaní medzinárodných sankcií zabezpečujúcich medzinárodný mier a bezpečnosť.

- 9.1.11. Overovanie totožnosti klienta, správnosti identifikačných údajov a pravosti podpisov ďalších osôb splnomocnených majiteľom účtu vykonáva banka. Banka je oprávnená požadovať, aby podpis klienta bol vykonaný pred pracovníkom banky. Totožnosť klienta banka overuje len z originálov jeho dokladov totožnosti. V prípade, že budú na vykonanie obchodu s hodnotou nad sumu stanovenú všeobecne záväznými právnymi predpismi použité prostriedky vo vlastníctve inej osoby ako klienta alebo ak bude obchod vykonaný na účet inej osoby ako klienta, predloží klient banke v primeranej lehote vopred písomné vyhlásenie s uvedením mena, priezviska, rodného čísla alebo dátumu narodenia a adresy trvalého pobytu fyzickej osoby alebo názvu, sídla a identifikačného čísla právnickej osoby, ktorej vlastníctvom sú prostriedky a na účet ktorej je obchod vykonaný, pričom doloží aj písomný súhlas dotknutej osoby na použitie jej prostriedkov na vykonávaný obchod a/alebo na vykonanie tohto obchodu na jej účet.
- 9.1.12. Banka si vyhradzuje právo odmietnuť obchod, resp. obchodnú transakciu, ktorej ekonomickým základom je dodanie vojenského materiálu do oblastí alebo krajín mimo krajín EU/EHP, resp. do krajín s aktuálne prebiehajúcim vojnovým konfliktom, alebo krajín, kde dochádza k porušovaniu ľudských práv a slobôd.

## **9.2. Bankové informácie a osobné údaje**

- 9.2.1. Klient súhlasí s tým, aby banka poskytovala bankové informácie a doklady v zmysle zákona o bankách:
- a) osobám, ktoré majú majetkovú účasť na banke,
  - b) osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. a) tohto ustanovenia,
  - c) osobám, na ktorých má banka majetkovú účasť,
  - d) osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. c) tohto ustanovenia,
  - e) osobám, na ktorých má majetkovú účasť osoba spĺňajúca podmienku uvedenú v písm. b) alebo d) tohto ustanovenia,
  - f) osobám, s ktorými banka spolupracuje pri získavaní údajov a informácií potrebných na vymáhanie pohľadávky voči klientovi alebo jej časti, pri zabezpečení vymáhania alebo pri samotnom vymáhaní svojej pohľadávky alebo jej časti voči klientovi, alebo osobám, ktorým udelila plnú moc na vymáhanie svojej pohľadávky alebo jej časti voči klientovi,
  - g) osobám, ktorým banka postúpi alebo má v úmysle postúpiť svoju pohľadávku voči klientovi alebo jej časť alebo osobám, ktorým banka prevedie alebo má v úmysle previesť svoje právo voči klientovi alebo jeho časť,
  - h) osobám, ktoré prevezmú alebo majú v úmysle prevziať dlh klienta voči banke alebo jeho časť, alebo ktoré pristúpia, alebo majú v úmysle pristúpiť k záväzku klienta voči banke alebo jeho časti,
  - i) osobám, ktoré splnia alebo majú v úmysle splniť dlh klienta voči banke alebo jeho časti,
  - j) osobám, ktoré poskytli, poskytujú alebo poskytnú zabezpečenie pohľadávok banky voči klientovi,
  - k) osobám, ktorých veci, práva alebo majetkové hodnoty z časti a/alebo úplne slúžia na zabezpečenie pohľadávok banky voči klientovi,
  - l) osobe, na ktorej úver poskytol, poskytuje alebo poskytne zabezpečenie,
  - m) osobe, ktorú klient určí ako príjemcu písomnosti vyhotovenej bankou,
  - n) osobe, ktorá vedie register záložných práv a jej členom a/alebo orgánu štátnej správy, ktorý vedie osobitný register a/alebo orgánu štátnej správy na úseku katastra nehnuteľností,
  - o) osobám, s ktorými banka spolupracuje pri výkone a pri zabezpečovaní výkonu svojich činností alebo pre ktoré vykonáva sprostredkovateľskú činnosť (napr. osobám, v ktorých prospech banka realizuje inkaso z účtu klienta, Regional Card Processing Center, s. r. o., kartové spoločnosti a spoločnosti, s ktorými banka spolupracuje v oblasti platobných kariet a šekov, poisťovniam, s ktorými banka spolupracuje, osobám spolupracujúcim s bankou v zmysle dohody o dočasnom pridelení uzatvorenej podľa Zákonníka práce, osobám vykonávajúcim tlač výpisov pre banku, osobám, od ktorých banka získa údaje o telefónnych číslach klienta, osobám vykonávajúcim finančné sprostredkovanie pre banku a pod.),
  - p) osobám, s ktorými má banka zmluvný vzťah, predmetom ktorého je výkon bankových činností (napr. obchodníkom prijímajúcim platobné karty a pod.),
  - q) osobám, s ktorými banka konzultuje obchodný prípad, resp. si vyžiada k nemu ich stanovisko (napr. svojim auditorom, externým právnym poradcom, tlmočníkom, ak je to potrebné,

- r) osobe, ktorá na základe poisťnej zmluvy s bankou alebo s osobou, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie pre banku, preberie zodpovednosť za škody spôsobené výkonom dohodnutých činností a bude alebo by mohla byť povinná uhrádzať prípadné škody,
- s) na účely akéhokoľvek súdneho, rozhodcovského, správneho alebo iného konania, ktorého je banka účastníkom, a to v rozsahu nevyhnutnom a obmedzenom len na takéto konanie,
- t) všetkým samostatným a/alebo viazaným finančným agentom vykonávajúcim finančné sprostredkovanie pre banku,
- u) ostatným bankám za účelom realizácie bankových obchodov (vrátane pobočiek zahraničných bánk a bánk, ktoré nemajú sídlo na území Slovenskej republiky),
- v) tretím stranám, ktorým klient udelí príslušné oprávnenie.

9.2.2. Všetky informácie a doklady o záležitostiach, ktoré sa týkajú klienta a ktoré sú chránené bankovým tajomstvom, poisťným tajomstvom, prípadne inou zákonom stanovenou formou mlčanlivosti, môže banka poskytnúť osobám a na dobu uvedenú v tomto dokumente.

9.2.3. V prípadoch, keď klient poskytuje banke osobné údaje tretích osôb, klient sa zaväzuje informovať tieto osoby o skutočnosti, že ich údaje boli poskytnuté prevádzkovateľovi, ktorým je Tatra banka, a. s., ako aj informovať o ďalších skutočnostiach podľa čl. 14 Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov. Tieto informácie sú dostupné aj na internetovej stránke [www.raiffeisen.sk](http://www.raiffeisen.sk).

9.2.4. Klient potvrdzuje, že všetky údaje, ktoré Tatra banka, a. s., poskytol alebo sprístupnil, sú pravdivé a aktuálne, pričom za ich pravdivosť a aktuálnosť zodpovedá, a zároveň berie na vedomie, že si Tatra banka, a. s., ich správnosť môže overiť s akýmikoľvek informáciami, ktoré má k dispozícii o klientovi. Za účelom overenia pravdivosti údajov je banka oprávnená osloviť akékoľvek tretie osoby, ktoré disponujú príslušnými údajmi, pričom za týmto účelom je oprávnená poskytnúť týmto osobám údaje, ktoré sú chránené bankovým tajomstvom, a to v rozsahu nevyhnutnom pre takéto overenie. Na účely overenia zároveň klient oprávňuje takéto tretie osoby, aby banke poskytli ňou požadované údaje v nevyhnutnom rozsahu.

9.2.5. Na základe súhlasu klienta banka sprístupňuje príjemcovi platby, ako aj tretej osobe údaje poskytnuté zo strany klienta, ak sú tieto údaje súčasťou v banke uložených informácií a dokladov týkajúcich sa tejto tretej osoby.

9.2.6. Klient súhlasí s tým, že:

- a) všetky informácie a doklady o záležitostiach, ktoré sa týkajú klienta a ktoré sú chránené bankovým tajomstvom, poisťným tajomstvom, prípadne inou zákonom stanovenou formou mlčanlivosti, môže banka poskytnúť aj finančným sprostredkovateľom, a to na dobu uvedenú v tomto dokumente,
- b) ak ho iný klient splnomocní na disponovanie s jeho produktmi a službami, klient bude svoje pridelené identifikačné prostriedky využívať na identifikáciu prostredníctvom komunikačných kanálov k jeho produktom a službám.

9.2.7. Banka je oprávnená nahrávať telefonické hovory s klientmi, ktorých predmetom môžu byť záväzkové vzťahy banky a klienta.

9.2.8. Ak sa banka a klient nedohodli inak, v zmysle § 91 ods. 1 Zákona o bankách klient súhlasí s poskytovaním a sprístupňovaním údajov o bankových obchodoch uzatvorených s bankou (vrátane údajov získaných bankou pri rokovaní o ich uzatvorení), ich zabezpečení, platobnej disciplíny z hľadiska splácania záväzkov, na účely posúdenia schopnosti splácať úver v rozsahu a za podmienok uvedených v § 92 a) Zákona o bankách:

- a) prevádzkovateľovi spoločného registra bankových informácií, ktorým je spoločnosť Slovak Banking Credit Bureau, s. r. o., IČO 35 869 810, so sídlom Malý trh 2/A, Bratislava (ďalej aj „SRBI“),
- b) subjektom povereným spracúvaním údajov v SRBI,
- c) bankám a pobočkám zahraničných bánk,
- d) prostredníctvom Non-Banking Credit Bureau, záujmové združenie právnických osôb, IČO 42 053 404, so sídlom Cintorínska 21, Bratislava (ďalej aj „NRKI“) oprávneným užívateľom NRKI, a to na dobu 5 rokov odo dňa ich poskytnutia a v prípade uzatvorenia bankového obchodu na dobu stanovenú v § 92 a) Zákona o bankách.

### 9.3. Blokovanie finančných prostriedkov

- 9.3.1. Banka môže zablokovať disponovanie finančnými prostriedkami na účte a/alebo kasičke a/alebo viazanom vklade klienta v požadovanej výške na nevyhnutnú dobu v prípade:
- a) výkonu rozhodnutia alebo exekúcie príkazom pohľadávky z účtu v banke nariadeného súdom, exekútorom, daňovým úradom alebo iným oprávneným orgánom,
  - b) rozhodnutia orgánu činného v trestnom konaní alebo súdu,
  - c) vyhlásenia konkurzu na majetok klienta,
  - d) ak banka nadobudne dôvodné podozrenie, že peňažné prostriedky na účte, kasičke alebo viazanom vklade sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti, alebo že konanie klienta nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, alebo uzatvorenou zmluvou, alebo hrozí bezprostredné spôsobenie škody klientovi,
  - e) zistenia dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti platobnej operácie alebo podozrenia z neautorizovanej alebo podvodnej platobnej operácie,
  - f) zistenia neoprávnene poukázanej dávky sociálneho zabezpečenia, ktorú je klient povinný vrátiť na základe žiadosti príslušného orgánu sociálneho zabezpečenia.
- 9.3.2. Klient je povinný banku včas písomne informovať o tom, že finančné prostriedky na jeho účte a/alebo kasičke sú vylúčené alebo nepodliehajú výkonu rozhodnutia alebo exekúcií.
- 9.3.3. Banka je oprávnená zrealizovať príkaz z prostriedkov blokových v rámci exekúcie alebo výkonu rozhodnutia len za predpokladu, že uvedené umožňuje všeobecne záväzný právny predpis a že klient k platobnému príkazu priloží písomnú žiadosť, z ktorej bude zrejmé, že ide o zrealizovanie príkazu z blokových prostriedkov a platobný príkaz spolu s takouto žiadosťou osobne predloží v pobočke banky, kde je príslušný účet vedený.

### 9.4. Daňové povinnosti

- 9.4.1. Klient sa zaväzuje predložiť banke doklady osvedčujúce skutočnosti, ktoré majú vplyv na určenie sadzby dane z príjmu z úrokov na účte a/alebo kasičke a/alebo viazanom vklade. Ak si klient nesplní túto povinnosť a z tohto dôvodu banka odvedie štátu nesprávnu výšku dane, banka má právo pri dodatočnom vyrubení dane a prípadnom vyrubení penále za jej nesprávny odvod odpísať sumu svojich pohľadávok z účtu, kasičky alebo viazaného vkladu.
- 9.4.2. Ak je klient daňovým rezidentom krajiny, s ktorou má Slovenská republika (SR) uzatvorenú zmluvu o zamedzení dvojitého zdanenia, môže si uplatniť nárok na nižšiu sadzbu dane, ako je sadzba dane platná v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov SR. V takomto prípade je klient povinný predložiť banke potvrdenie o daňovom domicile v príslušnej krajine najneskôr 3 pracovné dni pred najbližším pripísaním úroku na účte alebo kasičke. Inak bude uplatnená sadzba dane v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov SR. Potvrdenie o daňovom domicile považuje banka za platné do dňa, kým banke klient neoznámí iné skutočnosti. Pre posúdenie nároku na nižšiu sadzbu dane bude banka akceptovať vždy aktuálny doklad, ktorý klient predloží banke alebo tej banke, ktorého organizačnou zložkou podniku banka je. V prípade predloženia protichodných dokladov na posúdenie nároku na nižšiu sadzbu dane alebo na oslobodenie od zdanenia sa uplatní sadzba dane v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov SR, pokiaľ medzinárodné zmluvy alebo dohody nestanovujú inak.
- 9.4.3. Klient je pre daňové účely považovaný za konečného príjemcu úrokového príjmu. Konečným príjemcom úrokového príjmu je osoba, ktorej plynie príjem v jej vlastný prospech a má právo využívať tento príjem neobmedzene bez zmluvnej alebo inej právnej povinnosti previesť tento príjem na inú osobu; za konečného príjemcu sa nepovažuje osoba, ktorá koná ako sprostredkovateľ za inú osobu. Klient je povinný predložiť banke doklady osvedčujúce skutočnosti, ktoré majú vplyv na určenie sadzby dane z príjmu z úrokov na jeho účte alebo viazanom vklade vrátane písomnej informácie, že nie je konečným príjemcom úrokového príjmu podľa predchádzajúcej vety.
- 9.4.4. Pokiaľ ide o povinnú automatickú výmenu informácií v oblasti daní v súvislosti s cezhraničnými opatreniami podliehajúcimi oznamovaniu, ktorá bola v Slovenskej republike implementovaná prostredníctvom všeobecne záväzných právnych predpisov, klient berie na vedomie, že banka nenavrhuje, neponúka, neorganizuje, nesprístupňuje, nezavádza na trh cezhraničné opatrenia podliehajúce oznamovaniu (opatrenia potenciálneho

agresívneho daňového plánovania) a tiež neposkytuje pomoc, podporu ani poradenstvo v súvislosti s navrhovaním, ponúkaním na trh, organizovaním takéhoto opatrenia, jeho sprístupňovaním na implementáciu alebo s riadením implementácie, a preto nie je sprostredkovateľom v súvislosti s oznamovaním potenciálnych cezhraničných opatrení. Výnimku tvoria prípady, keď na základe odborných vedomostí banka zistí, že takúto podporu alebo pomoc poskytla realizovaním bankových služieb. V takom prípade si banka plní ohlasovaciu povinnosť ako povinná osoba v zmysle uvedeného zákona, ak nie je klientom preukázané, že informácie o cezhraničnom opatrení podliehajúcom oznamovaniu boli v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi poskytnuté príslušnému orgánu inou povinnou osobou.

## 9.5. Reklamácie

- 9.5.1. Reklamáciou je preverenie správnosti a kvality poskytovaných platobných služieb a/alebo zodpovednosti banky za vady iných produktov a služieb banky.
- 9.5.2. Reklamáciu si môže klient uplatniť písomne poštovým doručením alebo priamo počas otváracích hodín v obchodných priestoroch banky, telefonicky prostredníctvom Infolinky alebo v podobe elektronického formulára na internetovej stránke banky. Reklamáciu transakcie uskutočnenej platobnou kartou v zahraničí je klient povinný podať vždy aj písomnou formou v obchodných priestoroch banky. Inak nie je možné garantovať vybavenie reklamácie bankou v zahraničí, resp. vrátenie alebo opravu transakcie z tohto dôvodu.
- 9.5.3. Banka je povinná uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu v lehotách určených právnymi predpismi a/alebo týmito OP. Prijatie reklamácie banka písomne potvrdí ihneď v prípade jej podania písomnou formou v obchodných priestoroch banky, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie. O vybavení reklamácie banka informuje klienta písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré doručuje bez zbytočného odkladu na adresu klienta uvedenú v reklamácií alebo v Základnej zmluve, inak na posledne známu adresu klienta. O vybavení reklamácie môže byť klient informovaný aj iným spôsobom dohodnutým pri podaní reklamácie.
- 9.5.4. Banka nie je povinná odpovedať alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou, ako ani na opakovaný podnet, pokiaľ je opakované podanie zjavne neopodstatnené.
- 9.5.5. K reklamácií je klient povinný priložiť všetky doklady preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. Pre doplnenie informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamácií má banka právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať klienta a požiadať ho o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov banky. Pri reklamovaní transakcie realizovanej platobnou kartou môže byť klient vyzvaný bankou na súčinnosť pri preukázaní svojho nároku na vrátenie alebo opravu transakcie uskutočnenej platobnou kartou, pričom je povinný túto súčinnosť poskytnúť, inak sa môže stať, že banka obchodníka, ak to vyplýva z ostatných okolností vybavovania reklamácie a dôkazov predložených zo strany samotného obchodníka, odmietne vybavenie reklamácie v prospech klienta, resp. odmietne vrátenie alebo opravu transakcie z tohto dôvodu.
- 9.5.6. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh, a náklady spojené s predložením reklamácie znáša klient. Týmto nie je doknutý nárok na náhradu škody, ktorá bola spôsobená banke uplatnením neoprávnenej reklamácie.
- 9.5.7. V prípade, ak je z podania klienta zrejmé alebo banka zistí, že sa nejedná o reklamáciu týkajúcu sa správnosti kvality poskytovaných platobných služieb (napr. nedostatok v zúčtovaní, prípadne nezúčtovanie platne prijatého príkazu, riešenie neautorizovaných platobných operácií a pod.) a/alebo sa nejedná ani o uplatnenie zodpovednosti banky za vady iných produktov a služieb banky, takáto reklamácia bude pokladaná za žiadosť o poskytnutie dodatočných informácií. V takomto prípade má banka nárok na úhradu poplatkov a iných nákladov účelne vynaložených na zistenie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti.
- 9.5.8. V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej voči transakcii realizovanej v akejkoľvek mene vykonanej mimo EHP má banka nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vybavením reklamácie.
- 9.5.9. Klient je povinný plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania, a to aj v prípade, že tieto záväzky vyplývajú zo skutočností, ktoré klient reklamuje.
- 9.5.10. Lehoty na podanie reklamácie sú nasledovné:

- a) 15 dní – reklamácie voči doručeniu výpisu, dokladom o uzávierkach, dokladom o platobných operáciách a iným písomným dokladom, ktoré banka vystavila. Reklamácia musí byť doručená písomne a lehota na jej podanie začína plynúť dňom, keď klient predmetné písomnosti od banky obdrží,
  - b) 45 dní – reklamácie a informácie o neautorizovaných alebo chybne vykonaných platobných operáciách vykonaných platobnou kartou. Lehota na podanie začína plynúť dňom zaťaženia účtu takouto operáciou. Reklamáciu voči takýmto platobným operáciám vykonaným platobnou kartou je možné podať aj po uvedenej lehote, až do 13 mesiacov odo dňa zaťaženia účtu. V takomto prípade však banka vyzve klienta na preukázanie skutočnosti, či klient poskytol banke takúto informáciu bez zbytočného odkladu od okamihu, keď sa o takejto platobnej operácii dozvedel,
  - c) 8 týždňov – žiadosti týkajúce sa vrátenia finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu. Lehota na podanie začína plynúť dňom odpísania finančných prostriedkov z účtu,
  - d) 13 mesiacov – reklamácie a požiadavky na odstránenie nedostatkov v zúčtovaní alebo nezúčtovaní platobných príkazov, ktoré spĺňajú všetky náležitosti uvedené v týchto OP a príslušnej zmluve. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť dňom vzniku takéhoto nedostatku,
  - e) 13 mesiacov – reklamácie voči neautorizovaným alebo chybne vykonaným platobným operáciám. Lehota na podanie reklamácie začína plynúť dňom odpísania finančných prostriedkov z účtu a/alebo viazaného vkladu, prípadne ich pripísania na účet a/alebo viazaný vklad.
- 9.5.11. O neautorizovaných alebo chybne vykonaných platobných operáciách je klient povinný informovať banku bez zbytočného odkladu odo dňa ich zistenia. V prípade zistenia neautorizovanej platobnej operácie banka bezodkladne vráti klientovi sumu tejto neautorizovanej platobnej operácie, a to najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa po tom, ako takúto operáciu zistila alebo bola o nej informovaná. Banka vráti finančné prostriedky na účet klienta s dátumom pripísania nie neskorším, ako je dátum, keď bola suma neautorizovanej platobnej operácie odpísaná z účtu. Ak to bude možné, banka docielí taký stav na účte klienta, ktorý by zodpovedal stavu, akoby sa neautorizovaná platobná operácia vôbec nevykonala. Zároveň má klient nárok na náhradu ďalšej preukázanej škody v rozsahu príslušných právnych predpisov Slovenskej republiky. Vrátenie sumy neautorizovanej platobnej operácie do konca nasledujúceho pracovného dňa sa neuplatní, ak banka má dôvodné podozrenie, že klient konal podvodným spôsobom, pričom bezodkladne tieto dôvody písomne oznámi Národnej banke.
- 9.5.12. V prípade uplynutia lehoty na podanie reklamácie zaniká nárok klienta na nápravu a prípadnú náhradu škody zo strany banky, ktorý by včasným podaním reklamácie vznikol.
- 9.5.13. Banka vybaví každú reklamáciu bez zbytočného odkladu, pričom celkové vybavovanie reklamácie nepresiahne nasledovné lehoty:
- a) 10 pracovných dní – v prípade žiadosti o vrátenie autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu,
  - b) 15 pracovných dní – v prípade platobných služieb v mene EUR alebo v mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. v akejkoľvek mene pri platobnej službe poskytovanej v rámci EHP. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, banka poskytne klientovi predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nepresiahne 35 pracovných dní,
  - c) 35 kalendárnych dní – v prípade platobných služieb v akejkoľvek mene pri platobnej službe poskytovanej mimo EHP,
  - d) 6 mesiacov – v zložitých prípadoch pri platobných službách v inej mene ako mene EUR, alebo v mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. v akejkoľvek mene pri platobnej službe poskytovanej mimo EHP. Ak vybavenie reklamácie bude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, banka bude klienta o tejto skutočnosti písomne alebo telefonicky informovať do 35 pracovných dní odo dňa prevzatia reklamácie.
- 9.5.14. Lehoty na vybavenie reklamácie začínajú plynúť dňom prevzatia reklamácie, prípadne odo dňa, keď boli preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklámácii uviedol, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.

- 9.5.15. V prípade, že v reklamačnom konaní nebude klientovi priznané jeho právo alebo aj bez uplatnenia práva klienta v reklamačnom konaní, je možné podať podnet adresovaný Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie (Blumental Office I., Mýtina 48, 811 07 Bratislava – Staré mesto) a/alebo Národnej banke Slovenska (Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava). Klient má možnosť alternatívneho riešenia sporov podľa bodu 10.1. týchto obchodných podmienok.

## **9.6. Bezpečné používanie platobných prostriedkov**

- 9.6.1. Klient je povinný používať platobné prostriedky a identifikačné prostriedky (ďalej na účely tohto bodu aj ako „prostriedky“) podľa podmienok stanovených v týchto OP a v príslušnej zmluve. Zároveň na účel zabezpečenia ochrany prostriedkov banka odporúča dodržiavať aj bezpečnostné zásady zverejnené na internetovej stránke a v obchodných priestoroch banky.

- 9.6.2. Identifikačné prostriedky aj vydané platobné prostriedky (najmä platobná karta, resp. mobilné zariadenie s aktivovanou službou Google Pay) sú neprenosné. Ak z osobitnej podstaty príslušného druhu identifikačného prostriedku nevyplýva iné, je klient po prevzatí prostriedkov povinný chrániť ich pred stratou, poškodením, zničením alebo zneužitím inou osobou, ako aj vykonávať všetky ďalšie primerané úkony na zabezpečenie ich ochrany. Držiteľ karty sa zaväzuje konať obozretne a pravidelne sa oboznamovať s odporúčaniami a zásadami bezpečného používania platobnej karty, Google Pay, resp. identifikačných prostriedkov zverejňovanými bankou. Za primerané úkony sa pritom považuje najmä:

- a) nenechávať prostriedky kdekoľvek voľne položené bez dozoru a zabrániť akémukoľvek ich neželanému zverejneniu, sprístupneniu alebo odpozorovaniu,
- b) utajiť a neoznamovať PIN kód rovnako e-PIN inej osobe, dokonca ani polícii alebo pracovníkom bánk a vykonať všetko pre to, aby nedošlo k ich prezradeniu inej osobe, nikdy ich neuschovávať spolu s kartou, nikdy si ich nezapisovať na kartu a ani ich neuchovávať zaznamenané a ľahko prístupné inak (napr. v mobil nom telefóne). Po prečítaní a zapamätaní si čísla PIN kódu a e-PIN prípadné oznámenie zničiť, resp. vymazať;
- c) PIN kód k platobnej karte a/alebo heslo na prístup k prostriedkom neuschovávať spolu s danou kartou alebo prostriedkom, nezapisovať si PIN kód a/alebo heslo na prístup k prostriedkom na kartu alebo iný nosič a neoznamovať ich tretej osobe, a to ani orgánom činným v trestnom konaní alebo našim pracovníkom (s výnimkou hesla na využívanie Infolinky, keď oprávnená osoba oznamuje heslo na využívanie daného prostriedku),
- d) nezadávať údaje z platobnej karty v prostredí internetu alebo ich neposkytovať inak tretej osobe, ak sám držiteľ neplánuje platiť za ním nakupované tovary alebo služby prostredníctvom svojej karty na stránke dôveryhodného obchodníka; za týmto účelom vždy konať obozretne, sledovať všeobecne verejne známe varovania alebo varovania banky pred zneužívaním platobných nástrojov, najmä neklikáť na „nedôveryhodné linky“ a nezadávať údaje z platobnej karty ani bezpečnostný kód na stránky alebo na požiadanie jemu neznámych osôb; overovať si alebo sa vyhýbať poskytovaniu údajov z karty a bezpečnostného kódu pri zjavne neštandardných až podozrivých ponukách; neplatiť kartou v situácii časovej núdze vyvolanej jemu neznámou osobou a pod.,
- e) prihlasovať sa do Internet bankingu z vlastných počítačov a mobilných zariadení a výlučne prostredníctvom webových stránok banky, to však neplatí v prípade webových stránok tretích strán, ktorých služby klient využíva,
- f) používať riadne licencovaný operačný systém, internetový prehliadač, antivírusový a antispysware program s najnovšími aktualizáciami,
- g) po ukončení práce s Internet bankingom sa odhlásiť,
- h) dôsledne si prečítať a kontrolovať obsah SMS správ a správ doručených do prostredia Internet bankingu týkajúcich sa platieb alebo vykonávaných úkonov vrátane kontroly odosielateľa autorizačnej SMS správy na prístup k elektornickým službám,
- i) nedovoliť obchodníkovi, aby sa s platobnou kartou vzdialil a dbať na to, aby manipuloval s platobnou kartou neskryte a transparentne výlučne v prítomnosti klienta,
- j) podpísať si kartu ihneď po prevzatí na podpisovom prúžku na jej zadnej strane z dôvodu ochrany pred jej zneužitím,



- k) zaobchádzať s kartou rovnako opatrne ako s hotovosťou, nenechávať ju kdekoľvek voľne položenú v čase svojej neprítomnosti,
- l) kartu nikdy nepožičiavať ani neprenehávať k dispozícii inej osobe,
- m) uistiť sa pri používaní karty na výber hotovosti cez bankomat alebo platobný terminál, že zadanie PIN kódu, resp. zadávanie e-PIN kódu pri potvrdzovaní platby nesleduje iná osoba,
- n) pozorne si kontrolovať výdavky zúčtované z bežného účtu použitím dostupných informačných zdrojov ponúkaných bankou (SMS správy, Push notifikácie, transakcie v Internet bankingu alebo vo výpise) a prípadne si uschovávať starostlivo všetky účtovné doklady z transakcií realizovaných prostredníctvom karty,
- o) mať vždy vedomosť, kde sa jeho karta nachádza a pravidelne kontrolovať, či má kartu k dispozícii.

9.6.3. Ak sa klient domnieva, že prostriedky môžu byť zneužitú, je povinný banku bezodkladne kontaktovať a požiadať o zablokovanie prístupu. Zároveň je povinný oznámiť banke bez zbytočného odkladu stratu, odcudzenie, zneužitie alebo neautorizované použitie platobného prostriedku. Kontaktovať banku je potrebné na telefónnom čísle zverejnenom na internetovej stránke banky v momente volania.

9.6.4. Banka je oprávnená zablokovať používanie prostriedkov, a to aj bez žiadosti klienta, z dôvodov týkajúcich sa bezpečnosti prostriedkov, hrozby alebo podozrenia z neautorizovaného alebo podvodného použitia prostriedku.

9.6.5. Ak bezpečnostné monitorovacie systémy banky vyhodnotia správanie sa klienta ako neštandardné, banka si vyhradzuje právo zablokovať príslušný prostriedok, prípadne zmeniť dodatočnú autentifikáciu alebo autorizáciu pri vykonávaní platobných operácií. Banka je v tejto súvislosti v záujme zvyšovania bezpečnosti vykonávania platobných operácií oprávnená využívať automatizované aj neautomatizované bezpečnostné monitorovacie systémy zamerané na odhaľovanie podvodného konania v prostredí elektornických komunikačných médií (napr. porovnávanie IP adries).

9.6.6. O zablokovaní prostriedku bude banka informovať klienta pred jeho zablokovaním alebo bezprostredne po jeho zablokovaní, a to prostredníctvom SMS správy zaslanej na mobilný telefón klienta evidovaný bankou v čase zablokovania prostriedku alebo iným vhodným spôsobom.

9.6.7. Stratu do sumy 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 pri ochrane identifikačných prostriedkov, znáša klient. Klient znáša tiež všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené podvodným konaním klienta. Klient však neznáša nijaké finančné dôsledky vyplývajúce z použitia strateného, odcudzeného alebo zneužitého platobného prostriedku (okrem prípadov, keď klient konal podvodným spôsobom):

- a) od okamihu riadneho oznámenia tejto skutočnosti banke,
- b) ak stratu, odcudzenie alebo zneužitie platobnej karty nemohol držiteľ karty zistiť pred vykonaním transakcie,
- c) ak banka nevyžaduje silnú autentifikáciu držiteľa karty alebo používa výnimku zo silnej autentifikácie,
- d) ak finančná strata bola spôsobená konaním alebo opomenutím zamestnanca banky alebo osobou poverenou externým vykonávaním činností pre banku.

9.6.8. Momentom doručenia oznámenia o strate, odcudzení alebo zneužití platobného prostriedku v zmysle dohodnutých podmienok zaniká zodpovednosť klienta a povinnosť nahradiť škodu (aj do výšky 50 EUR) spôsobenú odpísaním finančných prostriedkov z účtu v dôsledku použitia, resp. zneužitia platobného prostriedku, ako aj ďalšie takto vzniknuté škody, ktoré vznikli po momente doručenia takéhoto oznámenia banke.

## **9.7. Plnenie záväzkov**

9.7.1. Ak je dohodnuté medzi bankou a klientom, že na uspokojenie pohľadávky/pohľadávok banky sa môžu použiť finančné prostriedky na účte (vrátane kasičky) a/alebo viazanom vklade, má banka právo odpísať finančné prostriedky bez predloženia platobného príkazu. O uplatnení si tohto práva zašle banka informáciu klientovi vo výpise z účtu alebo viazaného vkladu, alebo v osobitnom oznámení.

9.7.2. Klient nie je oprávnený postúpiť svoje pohľadávky z účtu a/alebo viazaného vkladu voči banke na tretiu osobu. Klient nie je oprávnený postúpiť ani pohľadávku na poskytnutie bezúčelového spotrebiteľského úveru, ktorú má voči banke. Tieto pohľadávky sú neprevoditeľné.

- 9.7.3. Za účelom uvedeným v bode 9.7.1. má banka právo použiť aj finančné prostriedky klienta vedené v tej finančnej inštitúcii, ktorej organizačnou zložkou podniku banka je, t. j. aj finančné prostriedky klienta vedené v Tatra banke, a. s..

## **9.8. Ukončenie záväzkových vzťahov**

- 9.8.1. Banka a klient môžu ukončiť vzájomný záväzkový vzťah dohodou, pričom sa zároveň vysporiadajú všetky záväzky klienta viažuce sa na predmetný zmluvný vzťah, a to aj v tom prípade, že tieto záväzky vyplývajú z iných zmlúv uzatvorených medzi bankou a klientom.
- 9.8.2. Banka alebo klient môžu zmluvu kedykoľvek ukončiť písomnou výpoveďou, a to aj bez uvedenia dôvodu. Banka môže Základnú zmluvu vypovedať v dvojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť odo dňa doručenia výpovede klientovi. Zmluvu, ktorej predmetom je poskytovanie platobných služieb (a to bez ohľadu na to, či bola uzatvorená súčasne so Základnou zmluvou alebo neskôr) môže banka vypovedať v dvojmesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť odo dňa doručenia výpovede klientovi. Klient môže vypovedať Základnú zmluvu aj zmluvy uzatvorené na základe tejto zmluvy v jednomesačnej výpovednej lehote, ktorá začne plynúť odo dňa jej doručenia banke. Ukončenie niektorej zo zmlúv uzatvorených na základe alebo spoločne so Základnou zmluvou nemá vplyv na platnosť a trvanie samotnej Základnej zmluvy alebo na platnosť a trvanie iných zmlúv uzatvorených na základe alebo spoločne so Základnou zmluvou.
- 9.8.3. Banka a klient sú povinní ku dňu skončenia vzájomného záväzkového vzťahu urobiť všetky úkony potrebné na zabránenie vzniku škody.
- 9.8.4. Po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu naloží banka so zostatkom na účte, so zostatkom vkladu alebo s iným zostatkom, ktorý sa pokladá za pohľadávku klienta voči banke (ďalej „zostatok“) podľa písomnej dispozície klienta. Ak klient neurčí, ako má byť so zostatkom naložené, môže banka vyplatiť takýto zostatok na akýkoľvek iný účet alebo vklad klienta vedený v banke alebo v tej banke, ktorého organizačnou zložkou podniku banka je. Inak banka po ukončení vzájomného záväzkového vzťahu eviduje tento zostatok až do premlčania nároku na jeho výplatu a neúročí ho.

## **9.9. Oznamovanie, doručovanie a preberanie písomností**

- 9.9.1. Banka oznamuje zmeny zmluvných podmienok, ako aj iné oznámenia a informácie (ďalej „písomnosti“), ktoré je povinná oznamovať klientovi poštou (na dohodnutú alebo na banke posledne známu adresu klienta), telefónom (prostredníctvom služby Infolinka), faxom, e-mailom alebo dorúčením do prostredia Internet bankingu alebo inými elektronickými médiami, ktoré umožňujú uchovať obsah písomnosti spôsobom umožňujúcim použitie tejto písomnosti v budúcnosti a umožňujúcim nezmenené reprodukovanie uloženej písomnosti (vo forme na trvanlivom médiu).
- 9.9.2. Klient doručuje písomnosti na adresu sídla banky alebo na inú dohodnutú adresu banky, alebo inými dohodnutými elektronickými komunikačnými médiami.

## **9.10. Overovanie listín**

- 9.10.1. Banka má právo požadovať odpisy listín a podpisy na listinách osvedčené notárom alebo iným orgánom v zmysle platných právnych predpisov.
- 9.10.2. Banka má právo požadovať úradný preklad do slovenského jazyka tých cudzojazyčných listín, ktorých predloženie banka požaduje.
- 9.10.3. Banka má právo požadovať, aby zahraničné listiny vydané alebo overené súdmi a úradmi v cudzine, ktorých predloženie banka požaduje, boli opatrené predpísanými overeniami (legalizačná doložka, superlegalizačná doložka, apostille).
- 9.10.4. Dostatočnosť a dôveryhodnosť listín predkladaných klientom s cieľom preukázať jeho oprávnenie konať a ním tvrdené skutočnosti bude banka posudzovať s náležitou odbornou starostlivosťou, pričom bude oprávnená najmä v závislosti od charakteru a obsahu listín požadovať doplnenie predkladanej listiny alebo doloženie ďalšej listiny.

## Článok 10 Záverečné ustanovenia

### 10.1. Riešenie sporov

- 10.1.1. Ak dôjde medzi bankou a klientom k uzavretiu dohody o riešení sporu mediáciou, bude možné riešiť spor mimosúdne tiež mediáciou na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii.
- 10.1.2. Banka týmto dáva do pozornosti klientom – spotrebiteľom, že je tu aj možnosť alternatívneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi vrátane sporov z platobných služieb a sporov súvisiacich s presunom platobného účtu, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s takýmito obchodmi, a to podľa voľby spotrebiteľa vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa voľby spotrebiteľa. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva na internetovej stránke: [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk)
- 10.1.3. Osobitne dáva banka do pozornosti klientom – spotrebiteľom, že poskytovatelia platobných služieb prostredníctvom svojho záujmového združenia Slovenskej bankovej asociácie zriadili subjekt alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom v Bratislave, prostredníctvom ktorého môžu klienti – spotrebiteľia, riešiť spory z bankových obchodov, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami. Viac informácií o riešení sporov týmto subjektom je možné nájsť na stránke: [www.institutars.sk](http://www.institutars.sk)
- 10.1.4. Banka a klient sa dohodli, že právne vzťahy medzi nimi sa riadia právnymi predpismi Slovenskej republiky. Banka a klient sa dohodli, že všetky spory, ktoré vznikli alebo vzniknú z takýchto vzťahov, budú riešené vecne príslušným súdom v Slovenskej republike, ak takúto dohodu nevyklúčujú príslušné právne predpisy. Miestna príslušnosť súdu bude určená podľa sídla banky, v prípade, ak takúto dohodu o určení miestnej príslušnosti súdu nevyklúčujú príslušné právne predpisy. Pre prípad rozhodovania uvedených sporov súdom sa zmluvné strany podriaďujú právomoci takéhoto príslušného súdu.

### 10.2. Zmena zmluvných podmienok

- 10.2.1. Zmeny zmluvne dohodnutých úrokových sadzieb a/alebo poplatkov sa banka zaväzuje vykonať pri zmluvách uzatvorených na dobu určitú (Zmluva o pôžičke, Zmluva o viazanom vklade) len z vážnych objektívnych dôvodov, pričom sa banka zaväzuje, že bude klienta o tejto zmene písomne informovať najmenej dva mesiace pred jej účinnosťou, ako aj o možnosti vypovedať zmluvu, ktorej podmienky sa menia. V prípade, že klient nebude súhlasiť so zmenou, je oprávnený bezplatne s okamžitou účinnosťou vypovedať príslušnú zmluvu pred navrhovaným dňom jej účinnosti. Ak klient neoznámí banke pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien, že zmeny neprijíma, platí, že tieto zmeny prijal.
- 10.2.2. Ostatné zmluvné podmienky je banka oprávnená jednostranne meniť pri zmluvách uzatvorených na dobu určitú z nasledujúcich dôvodov:
- a) legislatívne zmeny,
  - b) objektívna zmena technických alebo procesných pravidiel uplatňovaných pri poskytovaní finančných služieb,
  - c) zabezpečenie vyššej bezpečnosti a ochrany klienta pri poskytovaní finančných služieb.
- V prípade zmien ostatných zmluvných podmienok sa banka zaväzuje, že o nich bude informovať klienta najmenej 2 mesiace pred ich účinnosťou.
- 10.2.3. Pri zmenách, ktoré sa týkajú zmlúv uzatvorených s bankou na dobu neurčitú (Zmluva o rezerve, Zmluva o účte), ako aj ustanovení základnej zmluvy o poskytovaní produktov a služieb, na vykonanie ktorých sa v zmysle príslušných právnych predpisov nevyžaduje dôvod, je banka oprávnená vykonať jednostranné zmeny zmluvy bez dôvodu, pričom klientovi takúto zmenu podmienok oznámí najneskôr 2 mesiace pred jej účinnosťou, ktorú určí v jej oznámení. V prípade, že klient so zmenou podmienok nebude súhlasiť, má právo bezplatne a s okamžitou účinnosťou vypovedať príslušnú zmluvu, ktorej sa zmena týka pred navrhovaným dňom účinnosti tejto zmeny. Ak pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien klient nevypovie zmluvu, platí že tieto zmeny prijal.

- 10.2.4. Banka je oprávnená vykonávať jednostranné zmeny podmienok, úrokových sadzieb a/alebo poplatkov aj bez oznámenia vždy, ak sú iba v prospech spotrebiteľa (napr. z dôvodov smerujúcich k zlepšovaniu alebo poskytovaniu inovácií bankových služieb alebo zavedeniu nových bankových služieb). O vykonaní týchto zmien banka klienta bezodkladne informuje.
- 10.2.5. Zmena úrokovej sadzby a zmena výmenného kurzu založenej na referenčnej úrokovej sadzbe alebo referenčnom výmennom kurze, ako aj zmena úrokovej sadzby, ktorá bude pre klienta priaznivejšia, sa bude uplatňovať okamžite aj bez predchádzajúceho oznámenia.

### **10.3. Platnosť a účinnosť obchodných podmienok**

- 10.3.1. OP zverejňuje banka na svojej internetovej stránke a vo svojich obchodných priestoroch. Ak sú OP vyhotovené vo viacerých jazykoch, právne záväzné znenie je znenie vyhotovené v slovenskom jazyku. OP platia aj po skončení právneho vzťahu klienta a banky, a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
- 10.3.2. Ak nie je v zmluve s klientom dojednané inak, banka uzatvára príslušnú zmluvu s klientom na dobu neurčitú v slovenskom jazyku a počas zmluvného vzťahu s klientom uskutočňuje komunikáciu v slovenskom jazyku.
- 10.3.3. Tieto obchodné podmienky sú rámcovou zmluvou v zmysle príslušných ustanovení Zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 10.3.4. Ku dňu účinnosti týchto OP sa rušia Raiffeisen obchodné podmienky účinné odo dňa 01. 04. 2021.
- 10.3.5. OP nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 01. 02. 2022.