

**PENTABANK**

# Všeobecné obchodní podmínky **Penta Bank, a. s.**

Platnost od 1. června 2026

Účinnost od 15. června 2026

# Obsah

1. Úvodní ustanovení
2. Základní pojmy
3. Prokázání totožnosti a jednání klienta
4. Založení, vedení a zánik smluvního vztahu
5. Běžné účty
6. Termínované vklady
7. Spořicí účty
8. Spořicí vklady
9. Vkladní knížky
10. Hotovostní a směnářenské operace
11. Bezhotovostní platební operace
12. Elektronické bankovníctví
13. Debetní platební karty
14. Bezpečnostní prvky, blokování a odblokování platebních prostředků
15. Silná autentizace uživatele platebních služeb
16. Šeky
17. Směnky
18. Dokumentární obchody
19. Bezpečnostní schránky a úschova cenností
20. Poskytování finančních služeb na dálku
21. Účtování poplatků
22. Kurzovní lístek a směnné kurzy
23. Komunikace a doručování písemností
24. Práva a povinnosti klienta
25. Řešení sporů
26. Reklamace
27. Práva a povinnosti banky
28. Ochrana informací
29. Odpovědnost banky
30. Zánik smluvních vztahů
31. Zvláštní ustanovení pro klienty, kteří nejsou spotřebiteli
32. Závěrečná ustanovení

## 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Penta Bank, a. s., se sídlem Einsteinova 25, 851 01 Bratislava 5, IČO: 316 344 19, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl Sa, vložka číslo 3714/B (dále také „banka“ nebo „poskytovatel platebních služeb“ nebo „PBI“) vydává tyto Všeobecné obchodní podmínky (dále také „VOP“), které upravují obchodněprávní vztahy mezi klientem a bankou v souvislosti s jednáním o uzavření obchodu a při uplatňování práv a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy o bankovním obchodu. Předmětem činnosti banky je poskytování bankovních služeb, včetně poskytování platebních služeb. VOP tvoří nedílnou součást smlouvy o bankovním obchodu, pokud se na ně smlouva o bankovním obchodu odvolává. VOP jsou zveřejněny a dostupné v písemné formě v obchodních místech Penta Bank a v elektronické formě na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 1.2 Kromě těchto VOP může banka vydat zvláštní obchodní podmínky pro jednotlivé druhy bankovních obchodů, produktů nebo služeb (dále jen „OP“), kterými banka upravuje závazkové vztahy s klientem při příslušném druhu bankovního obchodu, produktu nebo služby. V případě rozporu mezi VOP a OP mají přednost ustanovení OP. V případě rozporu mezi OP a příslušnou smlouvou o bankovním obchodu mají přednost ustanovení smlouvy.

## 2. Základní pojmy

- 2.1 **Autentizací** se rozumí postup, který umožňuje poskytovateli platebních služeb ověřit totožnost uživatele platebních služeb nebo oprávněnost použití konkrétního platebního prostředku, včetně použití personalizovaných bezpečnostních prvků uživatele platebních služeb. Banka může ověřit totožnost klienta také prostřednictvím nahrávaného telefonického hovoru na ověřené telefonní číslo klienta, které klient bance poskytl. Ověření totožnosti klienta během telefonické komunikace mezi klientem a zaměstnancem banky se provádí zjišťováním odpovědí na otázky, na které zná odpověď pouze klient.
- 2.2 **Autentizační a autorizační zařízení** (dále také „AZ“) je zejména bezpečnostní zásilka (mailer – heslo), SMS kód nebo autentizační kalkulátor Digipass 270/275, Digipass

mobile (DP4M) a mobilní aplikace sloužící k autentizaci (ověření) uživatele a autorizaci (schválení) provedení transakcí.

- 2.3 **Autorizační centrum** (Provider) je společnost zajišťující pro banku činnosti spojené s vydáváním a přijímáním platebních karet, zpracováním a zúčtováním karetních transakcí a dalšími smluvně dohodnutými službami. Pro banku tyto služby zajišťuje NEXI Central Europe, a.s. (dále také „NEXI“).
- 2.4 **Autorizace** je souhlas s uzavřením nebo provedením bankovní transakce, s pokynem k provedení bankovní transakce nebo souhlas s poskytnutím finanční služby.
- 2.5 **Autorizací k provedení platební operace** se rozumí
- a) v případě písemných platebních příkazů jejich podepsání v souladu s platnými podpisovými vzory uloženými v bance,
  - b) v případě elektronických platebních příkazů podepsání platebního příkazu příslušným autorizačním zařízením nebo postupem stanoveným bankou.
- 2.6 **Autorizovaná transakce** je platební operace, u níž plátce udělil souhlas s jejím provedením. Platební operace, ke které plátce nedal souhlas, se považuje za neautorizovanou.
- 2.7 **Base rate** – základní úroková sazba vyhlášená bankou pouze pro měnu EUR. Výchozím bodem pro stanovení základní úrokové sazby jsou krátkodobé úrokové sazby v měně EUR, přičemž každé z těchto aktuálních objektivních sazeb je přiřazena váha podle interního algoritmu banky. Základní úroková sazba se přepočítává denně a mění se při odchylce o více než 8 % od aktuálně vyhlášené sazby v obou směrech. Základní úroková sazba v konečném důsledku odráží reálnou cenu zdrojů na mezibankovním trhu. V případě úrokové sazby jednotlivého produktu vázaného na základní úrokovou sazbu může banka bez souhlasu klienta tuto sazbu kdykoli změnit, čímž se změní i celková úroková sazba. Odchylka od základní úrokové sazby se může měnit pouze na základě dohody mezi bankou a klientem.
- 2.8 **Bank Identifier Code (BIC)** neboli SWIFT kód banky je 8- až 11místný alfanumerický mezinárodní obchodní identifikační kód, kterým je jednoznačně identifikován poskytovatel platebních služeb. BIC kód banky je BSLOSK22.
- 2.9 **Cash Advance** je doplňková služba k platebním kartám, která umožňuje držiteli

- platební karty výběr hotovosti v domácí i cizí měně prostřednictvím platební karty na místech, která tuto službu poskytují (např. ve vybraných poštovních provozovnách, pobočkách bank, směnárnách).
- 2.10 **Přeshraniční platební operací** nebo také přeshraniční platbou se rozumí platba, kterou iniciuje plátce nebo příjemce a při které se banka plátce a banka příjemce nacházejí v různých státech. Za přeshraniční platební operaci se považuje i platba v cizí měně, při které se banka plátce a banka příjemce nacházejí na území Slovenské republiky.
- 2.11 **Přeshraničním zřízením platebního účtu** se rozumí situace, kdy si spotřebitel chce zřídit platební účet u poskytovatele platebních služeb v jiném členském státě. Postup při zahraničním zřízení platebního účtu je uveden v dokumentu „Informace o postupu při přeshraničním zřízení platebního účtu“, který je zveřejněn na webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 2.12 **Citlivými platebními údaji** jsou údaje včetně personalizovaného bezpečnostního prvku, které lze zneužít k podvodným účelům. Pro činnost poskytovatelů služeb iniciace plateb a poskytovatelů služeb informování o platebním účtu se jméno a příjmení nebo název majitele platebního účtu a číslo platebního účtu nepovažují za citlivé údaje.
- 2.13 **Creditor Identifier (CID)** je jednoznačný identifikátor příjemce SEPA inkasa, který se skládá z ISO kódu příslušné země, specifikace obchodních aktivit příjemce a dalších číslic pro národní identifikátor příjemce.
- 2.14 **Card Verification Code (CVC)** je třímístný číselný kód vytvořený šifrováním z čísla platební karty, data platnosti a servisního kódu karty. Tento kód je fyzicky vytištěn na zadní straně platební karty a je vyžadován při platbách v internetovém prostředí.
- 2.15 **Cut-off time** je stanovení časového limitu, do kterého banka přijímá nebo přebírá platební příkazy, které se realizují se splatností tentýž den. Po uplynutí této lhůty jsou přijaté platební příkazy realizovány se splatností v následující pracovní den.
- 2.16 **Datem splatnosti** je okamžik přijetí platebního příkazu, kdy banka přijala platební příkaz, který byl předložen přímo plátcem, nepřímo příjemcem nebo prostřednictvím příjemce či prostřednictvím poskytovatele služeb iniciace plateb, tj. den, v němž má být platební operace provedena a odepsána z účtu plátce a při jehož předložení byly splněny všechny podmínky požadované bankou plátce k provedení platební operace (dále jen „datum splatnosti“), a pokud je datum splatnosti uvedeno v platebním příkazu. Pokud datum splatnosti není pracovním dnem banky plátce, považuje se platební příkaz za přijatý následující pracovní den. Banka může stanovit čas před koncem pracovního dne, po jehož uplynutí se každý přijatý platební příkaz považuje za přijatý následující pracovní den. Odepsání finančních prostředků z platebního účtu plátce nelze provést před okamžikem přijetí platebního příkazu. Okamžité platby SEPA se provádějí 24 hodin denně a kterýkoli kalendářní den.
- 2.17 **Debetní platební karta** je platební karta vydávaná k platebnímu účtu. Platební kartu lze používat pouze do výše povoleného zůstatku na platebním účtu a do výše denního limitu. Banka je vydavatelem debetních platebních karet Mastercard Standard a Mastercard Gold.
- 2.18 **Denním limitem** se rozumí maximální denní limit, který představuje maximální výši čerpání finančních prostředků, které může držitel platební karty čerpat v rámci jednoho kalendářního dne prostřednictvím debetní platební karty.
- 2.19 **Dispozice** je zejména oprávnění k výběru finančních prostředků v hotovosti z účtu, nakládání s finančními prostředky na účtu, např. provádění platebních operací na základě platebních příkazů formou úhrady, platební kartou nebo jiným platebním prostředkem elektronického bankovníctví (internetové bankovníctví), inkasem, provádění platebních operací z úvěru poskytnutého uživateli platebního prostředku a další úkony. Způsob a rozsah nakládání s finančními prostředky na účtu stanoví majitel účtu v podpisovém vzoru, který vede banka, resp. v příslušné smlouvě.
- 2.20 **Disponent** je fyzická osoba určená majitelem účtu v podpisovém vzoru jako osoba oprávněná disponovat finančními prostředky na účtu v rozsahu a způsobem stanoveným v podpisovém vzoru.
- 2.21 **Držitel platební karty** je fyzická osoba, majitel účtu, disponent nebo jiná fyzická osoba, které banka vydala platební kartu na základě písemné smlouvy uzavřené s majitelem účtu.
- 2.22 **Elektronickým bankovníctvím** se rozumí internetové bankovníctví, mobilní aplikace a SMS notifikace.

- 2.23 **Electronic Funds Transfer at Point of Sale** (EFT POS, dále jen „POS“) je elektronické zařízení umístěné u obchodníka, které umožňuje bezhotovostní platby za zboží a služby prostřednictvím platební karty.
- 2.24 **Finanční ztráta** – Banka, která finanční ztrátu způsobila a která neprokáže opak, je povinna ji spotřebiteli neprodleně uhradit. Banka neodpovídá za finanční ztrátu, která byla způsobena závažným objektivním důvodem, který banka nezpůsobila, nemohla předvídat ani odvrátit, nebo který vyplývá z jejích zákonných povinností.
- 2.25 **Hladkou platbou** se rozumí přeshraniční platební operace.
- 2.26 **Hrubá nedbalost** je nesplnění jedné nebo více povinností při vydávání nebo používání platebního prostředku ve smyslu ustanovení těchto VOP.
- 2.27 **International Bank Account Number** (IBAN) je mezinárodní bankovní číslo účtu jako jednoznačný identifikátor platebního účtu, kterým je jednoznačně identifikován konkrétní platební účet v členském státě EHP. V písemné formě je IBAN rozdělen mezerami na skupiny po 4 znacích, v elektronické formě se mezery mezi skupinami znaků vynechávají. Pro Slovenskou republiku má vždy 24 znaků, kód země (2 abecední znaky), kontrolní číslice (2 číselné znaky) a kód banky, předčíslí účtu a základní číslo účtu (20 číselných znaků).
- 2.28 **Individuální směnný kurz** je směnný kurz stanovený bankou pro všechny nadlimitní platební operace, který je odvozen od aktuální situace na devizovém trhu v době provedení dané operace. Banka si vyhrazuje právo na změnu částky, od které stanovuje individuální kurz.
- 2.29 **Inkasem** se rozumí platební služba, při které je částka platební operace odepsána z platebního účtu plátce, přičemž platební příkaz předkládá příjemce (inkasant) na základě souhlasu plátce s takovým odepsáním uděleného příjemci, poskytovateli platebních služeb příjemce nebo poskytovateli platebních služeb plátce (dále také „SEPA inkaso“). Banka chrání účty svých plátců před neoprávněnými inkasy a umožňuje inkaso z účtu plátce pouze tehdy, pokud plátce toto inkaso na svém účtu předem povolil.
- 2.30 **Internetové bankovníctví** (dále jen „IB“) je prostředek dálkové komunikace a/ nebo platební prostředek, který umožňuje klientovi provádět aktivní a pasivní operace s bankou prostřednictvím zabezpečené šifrované komunikace. Klient může provádět aktivní operace pouze prostřednictvím autentizačních a autorizačních zařízení.
- 2.31 **Jedinečným identifikátorem** se rozumí kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterou banka sdělí klientovi a kterou klient poskytne za účelem jednoznačné identifikace klienta nebo jeho platebního účtu pro platební operace. Banka rozumí jedinečným identifikátorem:
- pro účely platby SEPA (úhrady) IBAN plátce a příjemce,
  - pro účely SEPA inkasa CID a referenční číslo mandátu pro SEPA inkaso (UMR),
  - pro účely přeshraniční platební operace zejména číslo účtu plátce a číslo účtu příjemce ve formátu IBAN,
  - pro účely platebních operací s platební kartou se jedná zejména o jméno a příjmení držitele platební karty, název a číslo účtu majitele účtu nebo také číslo platební karty držitele platební karty.
- 2.32 **Klient** je fyzická osoba nebo právnická osoba, snižmá bankauzavřený smluvní vztah a/nebo již banka poskytuje bankovní službu a/nebo s níž jednala o uzavření bankovní služby, přičemž k jejímu uzavření nedošlo nebo přestala být klientem banky (dále také „klient“). Klientem je zejména majitel účtu, ale může jím být i jiná oprávněná osoba zmocněná majitelem účtu disponovat s účtem a s finančními prostředky na něm v rozsahu a způsobem stanoveným v podpisovém vzoru, ve smlouvě o bankovním obchodu nebo v samostatné plné moci (dále také „klient“).
- 2.33 **Klientským číslem** se rozumí autentizační identifikátor, tj. bankou definované 5- nebo 6místné jedinečné číslo.
- 2.34 **Konečným příjemcem výhod** je každá osoba uvedená v definici konečného příjemce výhod podle § 6a zákona č. 297/2008 Z. z., o ochraně před legalizací výnosů, zejména každá fyzická osoba, která skutečně ovládá nebo kontroluje právnickou osobu, fyzickou osobu – podnikatele nebo majetkové sdružení, a každá fyzická osoba, v jejíž prospěch tyto subjekty poskytují služby.
- 2.35 **Korespondenční banka** je banka, prostřednictvím které se provádí přeshraniční platební operace, pokud banka příkazce a banka příjemce jsou ve vzájemném korespondenčním vztahu, tj. vedou si

- navzájem nostro a loro účty (dále také „zprostředkovatel platebních služeb“). Pokud banka příkazce a banka příjemce nemají vzájemně otevřené loro a nostro účty, realizují platbu prostřednictvím jiné korespondenční banky, u které mají obě tyto banky vedené účty. Seznam korespondenčních bank je zveřejněn na internetových stránkách banky a v prostorech obchodních míst.
- 2.36 **Loro účet** (vostro účet) je bankovní účet, který spravuje banka pro jinou korespondenční banku. Loro účty jsou zpravidla vedeny v národní měně podle země sídla banky, např. v bankách se sídlem na území USA v amerických dolarech.
- 2.37 **Mailer** je diskretní obálka s vloženým dopisem nebo elektronický dokument, které se používají k bezpečnému předání bezpečnostních a identifikačních údajů, zejména hesla pro přístup do elektronického bankovníctví uživateli elektronického bankovníctví nebo PIN kódu pro autorizaci plateb platební kartou držiteli platební karty. Mailer, elektronický dokument ve formátu PDF pro přístup do elektronického bankovníctví, je zaslán na ověřenou e-mailovou adresu uživatele a šifrován jednorázovým heslem, které je zasláno formou SMS na ověřené telefonní číslo uživatele. PIN pro autorizaci plateb platební kartou je držiteli platební karty zaslán poštou nebo do elektronického bankovníctví (internetového bankovníctví, mobilní aplikace).
- 2.38 **Majitel účtu** je fyzická osoba nebo právnická osoba, která má zřízený účet v bance na základě smlouvy s bankou.
- 2.39 **Mandátem pro SEPA inkaso** se rozumí souhlas (autorizace) plátce (majitele účtu nebo oprávněné osoby) s inkasem finančních prostředků z jeho běžného účtu vedeného v bance v měně EUR, udělený příjemci SEPA inkasa na základě smluvních podmínek upravených mezi plátcem a příjemcem SEPA inkasa.
- 2.40 **Maximální limit SEPA inkasa** je limit, kterým plátce stanoví maximální výši částky jednotlivé (jednorázové, opakované) platební operace – SEPA inkasa. Maximální limit uvádí majitel účtu nebo disponent ve formuláři „Souhlas se SEPA inkasem“.
- 2.41 **Měnová konverze** je operace, při které je měna operace odlišná od měny, ve které je veden účet.
- 2.42 **Měnový kurz** je cena měnové jednotky.
- 2.43 **Minimální vklad** stanoví banka jako minimální částku finančních prostředků, kterou je klient povinen vložit při založení účtu.
- 2.44 **Minimální zůstatek** stanoví banka jako částku finančních prostředků, kterou je klient – majitel účtu povinen udržovat na účtu po dobu trvání vkladu na základě smluvního vztahu.
- 2.45 **MOTO** („Mail order“ nebo „Telephone order“) jsou platební transakce provedené platební kartou prostřednictvím e-mailu nebo telefonicky.
- 2.46 **Mobilní aplikace** představuje mobilní aplikaci internetového bankovníctví pro mobilní zařízení (mobilní telefon a tablet).
- 2.47 **Nadlimitní operace** je operace v určité, bankou stanovené částce, při které banka použije individuální kurz určený bankou.
- 2.48 **Nostro účet** je účet banky vedený v účetních knihách korespondenční banky v libovolné měně. Nostro účty jsou zpravidla vedeny v národních měnách států, v nichž má konkrétní korespondenční banka sídlo.
- 2.49 **Obchodní místa banky** jsou obchodní prostory banky, ve kterých zpravidla dochází k uzavírání bankovních obchodů mezi bankou a klientem.
- 2.50 **Obnovená karta** je platební karta s novým datem platnosti, která se držiteli platební karty vydává po skončení platnosti původní platební karty.
- 2.51 **Okamžikem přijetí platebního příkazu** se rozumí okamžik přijetí platebního příkazu bankou v písemné nebo elektronické podobě jako soubor dat připravený ve formátu čitelném pro server banky a přijatý ke zpracování.
- 2.52 **Okamžikem přijetí platebního příkazu** se rozumí datum splatnosti.
- 2.53 **Okamžitou platbou** je platba, která se provádí okamžitě, 24 hodin denně a kterýkoli kalendářní den.
- 2.54 **Personalizace platební karty** – jedná se o proces, při kterém jsou údaje (číslo karty, platnost karty, údaje o držiteli karty, účtu, PIN atd.) zaznamenány elektronicky na magnetický proužek a/nebo čip karty.
- 2.55 **Personalizovaný (osobní) bezpečnostní prvek** je prvek, který poskytovatel platebních služeb poskytne uživateli platebních služeb za účelem autentizace, a to zejména osobní identifikační číslo nebo heslo:  
a) v případě platebních karet: osobní identifikační číslo (PIN) a/nebo podpis držitele platební karty, aktivační kód

- a SecureCode k protokolu 3D Secure, datum platnosti karty, číslo platební karty, CVC kód a také další údaje používané k zjištění a ověření totožnosti držitele platební karty,
- b) v případě internetového bankovníctví: číslo klienta a heslo, autentizační zařízení a další údaje používané k zjištění a ověření totožnosti uživatele internetového bankovníctví,
- c) v případě osobního kontaktu s klientem se jedná o ověření jeho totožnosti zejména průkazem totožnosti a ověření jeho podpisového vzoru v souladu s ustanoveními těchto VOP.
- 2.56 **Personal Identification Number (PIN)** je personalizovaný bezpečnostní prvek, čtyřmístný číselný kód (heslo), doručený a sdělený výhradně držiteli platební karty poštou. Držitel platební karty prostřednictvím PIN autorizuje (schvaluje) transakci platební kartou v prostředí, kde je platební karta fyzicky přítomna, a to v bankomatu (ATM) a v elektronických terminálech (EFT POS). Držitel platební karty je odpovědný za utajení PIN. Držitel platební karty je povinen si číselný kód (heslo) zapamatovat a po jeho zapamatování okamžitě zničit dopis s PIN nebo jej uložit na bezpečném místě, fyzicky odděleném od debetní platební karty.
- 2.57 **Plátcem** se rozumí osoba, která má zřízený platební účet a zadává platební příkaz z tohoto platebního účtu poskytovateli platebních služeb nebo poskytovateli služby iniciace plateb, s výjimkou případů, kdy je poskytovatel platebních služeb (banka) ve smyslu zákona o platebních službách oprávněn odepsat finanční prostředky z platebního účtu i bez předložení platebního příkazu, nebo osoba, která nemá zřízený platební účet a předkládá platební příkaz poskytovateli platebních služeb (dále také „klient“).
- 2.58 **Platnost platební karty** Mastercard (Expiry date) – datum platnosti karty se uvádí ve formátu MM/RR. Platební karta je platná do konce posledního dne v měsíci roku uvedeného na platební kartě.
- 2.59 **Platební karta** (dále jen „karta“) je platební prostředek, který umožňuje uživateli platebních služeb přístup k finančním prostředkům čerpaným do výše limitu povoleného poskytovatelem platebních služeb. Karta je vydána na jméno držitele platební karty a je nepřenositelná. Banka může k jednomu účtu vydat několik platebních karet, a to majiteli účtu a oprávněným osobám.
- 2.60 **Platební operací** nebo platbou se rozumí vklad finančních prostředků, výběr finančních prostředků nebo převod finančních prostředků na pokyn plátce nebo v jeho jménu nebo na pokyn příjemce poskytovateli platebních služeb prováděný při poskytování platebních služeb.
- 2.61 **Platební operace na dálku** je platební operace iniciovaná prostřednictvím internetu a jiných elektronických distribučních kanálů, které umožňují komunikaci na dálku.
- 2.62 **Platební příkaz** je pokyn plátce nebo příjemce poskytovateli platebních služeb k provedení platební operace.
- 2.63 **Platební prostředek** je personalizované zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem platebních služeb, které se používají k podávání platebního příkazu, zejména platební karta, internetové bankovníctví nebo jiné platební aplikace elektronického bankovníctví.
- 2.64 **Platební účet** je běžný účet nebo jiný účet vedený u poskytovatele platebních služeb na jméno a příjmení jednoho nebo více uživatelů platebních služeb, pokud se jedná o fyzickou osobu, nebo na obchodní jméno či název, pokud se jedná o právnickou osobu, který se používá k provádění platebních operací.
- 2.65 **Podpisový vzor** je listina a personalizovaný bezpečnostní prvek, který slouží k ověření oprávnění podepisující osoby nakládat s finančními prostředky na účtu dohodnutým způsobem a ke kontrole podpisu této osoby. Podpisový vzor je nedílnou součástí smlouvy o účtu, k níž je vyhotoven. Podpisový vzor je uložen v bance. Obsahuje vzorový podpis majitele účtu a osob zmocněných jednat jménem majitele účtu (disponent), způsob a rozsah jejich jednání. Správnost a úplnost vyplnění podpisového vzoru potvrdí majitel účtu svým podpisem. Podpisový vzor se používá ve smluvním vztahu s klientem banky a je nedílnou součástí smlouvy, k níž je vyhotoven, např. smlouvy o běžném účtu nebo smlouvy o vkladovém účtu.
- 2.66 **Politicky exponovaná osoba** je fyzická osoba uvedená v § 6 zákona č. 297/2008 Z. z., o ochraně před legalizací výnosů z trestné činnosti a o ochraně před financováním

- terorismu a o změně a doplnění některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.
- 2.67 **Poskytovatelem platebních služeb**, který vede platební účet, se rozumí poskytovatel platebních služeb, který zřizuje a vede platební účet pro plátce.
- 2.68 **Uživatel platebních služeb** se rozumí oprávněná osoba, která využívá platební služby jako plátce nebo příjemce, přičemž plátcem a příjemcem může být tatáž osoba (dále také „klient“). Uživatel platebních služeb se rozumí také uživatel elektronického bankovníctví.
- 2.69 **Pracovní den** je den, ve kterém vykonávají svou činnost poskytovatel platebních služeb plátce nebo poskytovatel platebních služeb příjemce, kteří se podílejí na provedení platební operace, a tento den není dnem pracovního volna nebo dnem pracovního klidu. Pracovním dnem se rozumí také jakýkoli den, ve kterém se provádějí mezibankovní transakce ve Slovenské republice, s výjimkou dne, ve kterém věřitel z provozních důvodů neposkytuje bankovní služby. Okamžité platby se provádějí 24 hodin denně a kterýkoli kalendářní den.
- 2.70 **Převod finančních prostředků** (dále jen „převod“) je činnost provedená na základě platebního příkazu, který dal plátce poskytovateli platebních služeb za účelem převodu peněžních prostředků ve prospěch příjemce. Převod může být proveden odepsáním z účtu plátce nebo vkladem hotovosti plátcem a připsáním na účet příjemce, případně výplatou hotovosti příjemci; plátce a příjemce mohou být jedna a táž osoba a poskytovatel platebních služeb plátce a poskytovatel platebních služeb příjemce mohou být jeden a tentýž poskytovatel platebních služeb.
- 2.71 **Převod platebního účtu** – Postup při převodu platebního účtu je uveden v dokumentu „Informace o postupu při převodu platebního účtu“, který je zveřejněn na webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 2.72 **Prioritní platba** – platba v EUR provedená v reálném čase prostřednictvím evropského platebního systému TARGET2 za předpokladu, že poskytovatelé platebních služeb plátce a příjemce jsou účastníky systému TARGET2 (dále jen „prioritní platba“).
- 2.73 **Příjemce** je osoba, která je plátcem označena jako příjemce finančních prostředků platební operace (dále také „klient“).
- 2.74 **Povolené přečerpání** – povolený debet, o jehož výši se zvyšuje disponibilní zůstatek na běžném účtu, je formou úvěru, který umožňuje majiteli disponovat finančními prostředky nad rámec aktuálního zůstatku jeho platebního účtu.
- 2.75 **Překročení – nepovolený debet** je automaticky přijaté přečerpání, při kterém věřitel (banka) umožňuje majiteli účtu disponovat finančními prostředky nad rámec aktuálního zůstatku na platebním účtu nebo nad rámec dohodnutého povoleného přečerpání.
- 2.76 **Příslušenstvím** se rozumí úroky, úroky z prodlení, poplatky, smluvní pokuty, jakož i jiné peněžní částky, které je klient povinen věřiteli uhradit na základě úvěrového dokumentu nebo v souvislosti s ním.
- 2.77 **SMS kód** představuje jedinečný kód zasílaný formou SMS, který slouží k autentizaci uživatele a autorizaci transakcí v elektronickém bankovníctví.
- 2.78 **Mobilní aplikace internetového bankovníctví** pro mobilní zařízení (např. mobilní telefon nebo tablet) je platební prostředek, který klientovi umožňuje provádět aktivní a pasivní operace s bankou prostřednictvím zabezpečené šifrované komunikace. V případě mobilní aplikace je silná autentizace klienta a autorizace operací klienta zajištěna kombinací vlastnictví specifického autentizačního algoritmu mobilní aplikace a ePIN nebo otisku prstu nebo algoritmu rozpoznávání obličeje.
- 2.79 **Prostředky dálkové komunikace** se rozumí způsoby, které lze bez současné fyzické přítomnosti poskytovatele platebních služeb a uživatele platebních služeb použít k uzavření rámcové smlouvy, smlouvy o jednorázové platební službě nebo smlouvy o vydávání elektronických peněz.
- 2.80 **Protokol 3D Secure** je bezpečnostní protokol vytvořený společností Mastercard pro zabezpečení platebních operací prováděných prostřednictvím internetu, přičemž jde o zabezpečení internetových obchodníků a platebních karet.
- 2.81 **Rámcovou smlouvou o poskytování platebních služeb** se rozumí smlouva o poskytování platebních služeb, která upravuje provádění jednotlivých a následných platebních operací a podmínky zřízení a vedení platebního účtu (dále jen „rámcová smlouva“). Rámcovou smlouvu uzavírá banka se spotřebiteli.

- 2.82 **Referenční číslo mandátu pro SEPA inkaso** (UMR – Unique Mandate Reference) je jedinečné označení mandátu pro SEPA inkaso přidělené příjemci SEPA inkasa.
- 2.83 **Reklamační řád** upravuje vzájemná práva a povinnosti vznikající mezi bankou a majitelem účtu v souvislosti s uplatňováním reklamací klientů vůči bance týkajících se kvality a správnosti služeb poskytovaných bankou. Reklamační řád banka zveřejňuje ve svých obchodních místech a v elektronické podobě na internetových stránkách banky – [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 2.84 **Rezervace** finančních prostředků se využívá k vázání finančních prostředků pro zúčtování dané platby, která má být provedena ve stanoveném termínu nebo na stanovený účel.
- 2.85 **Rizikové země** jsou země, vůči nimž jsou uplatňovány sankce, embargo nebo jiná omezení plateb ze strany Organizace spojených národů, Evropských společenství nebo jiných mezinárodních organizací a států. Seznam rizikových zemí banka zveřejňuje na svých internetových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). Banka si vyhrazuje právo odmítnout provedení platebních operací do rizikových zemí.
- 2.86 **Rizikovými osobami** jsou osoby, vůči nimž jsou uplatňovány sankce, embargo nebo jiná omezení plateb ze strany Organizace spojených národů, Evropských společenství nebo jiných mezinárodních organizací a států. Seznam osob, vůči nimž Spojené státy americké uplatňují sankce, embargo nebo jinou formu omezení plateb, je zveřejněn na webových stránkách [www.treas.gov/ofac](http://www.treas.gov/ofac) (seznam OFAC – Office of Foreign Assets Control). Banka si vyhrazuje právo odmítnout provedení platebních operací ve prospěch rizikových osob.
- 2.87 **Sazebník poplatků** (dále jen „Sazebník“) stanoví poplatky za jednotlivé produkty a služby. Sazebník je zveřejněn v obchodních místech banky a v elektronické podobě v elektronickém bankovníctví a na internetových stránkách banky – [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 2.88 **Secure Code** (kód 3D Secure) představuje číselný kód, bezpečnostní prvek a faktor silné autentizace klienta (to, co klient má), který je generován pro konkrétní debetní platební kartu Mastercard s cílem zvýšit bezpečnost plateb za zboží a služby objednané přes internet u zabezpečeného obchodníka. Kód 3D Secure je zasílán formou SMS (One Time Password) na číslo mobilního telefonu, které držitel platební karty uvedl ve smlouvě o vydání a používání debetní platební karty. Držitel debetní platební karty při provádění platby přes internet u zabezpečeného obchodníka zadá po výzvě do platebního formuláře kód 3D Secure, který mu byl zaslán formou SMS na mobilní číslo, a následně také statický kód, který má k dispozici v internetovém bankovníctví. Držitel platební karty je tímto způsobem silně ověřen a platba je řádně autorizována. Kód 3D Secure je pro každou platbu jedinečný a má omezenou platnost. Po uplynutí platnosti kódu může držitel debetní platební karty požádat maximálně o dalších pět nových kódů 3D Secure (SMS) pro jednu platbu. Po jejich vyčerpání nebo po třech nesprávně zadaných pokusech bude držitel debetní platební karty zablokován. Služba 3D Secure je pak dočasně zablokována a po 30 minutách se automaticky odblokuje. Klient může požádat o odblokování služby 3D Secure také prostřednictvím internetového bankovníctví v sekci „Karty / Detail / Odblokování služby 3D Secure“ nebo majitel účtu kontaktuje banku a požádá ji o odblokování. O odblokování služby 3D Secure může požádat majitel účtu, na který je platební karta vydána.
- 2.89 **Single Euro Payments Area (SEPA)** je jednotná oblast plateb v eurech, ve které mohou spotřebitelé, podniky a další hospodářské subjekty provádět a přijímat platby v eurech, ať už v rámci jedné země, nebo mezi jednotlivými zeměmi, za stejných základních podmínek, práv a povinností a bez ohledu na to, kde se nacházejí.
- 2.90 **SEPA inkaso** je vnitrostátní nebo přeshraniční platební operace v měně EUR, při které je zatížen účet plátce a kterou iniciuje příjemce na základě mandátu k SEPA inkasu (souhlasu) plátce. Banka plátce a banka příjemce přistoupily k platebnímu schématu SEPA a mají sídlo v členské zemi SEPA.
- 2.91 **Země SEPA** (členské země SEPA) tvoří členské státy Evropské unie, Lichtenštejnsko, Norsko, Island, Švýcarsko, Monako a San Marino. Seznam zemí SEPA je zveřejněn na webové stránce [www.europeanpaymentscouncil.eu](http://www.europeanpaymentscouncil.eu).
- 2.92 **SEPA platba** (úhrada) je vnitrostátní nebo přeshraniční platební operace v měně EUR provedená odepsáním z účtu plátce a připsáním na účet příjemce na základě pokynu (platebního příkazu) plátce.

- Banka plátce a banka příjemce přistoupily k platebnímu schématu SEPA a mají sídlo v členské zemi SEPA. SEPA platba (úhrada) je tedy platební operace v měně EUR realizovaná mezi účtem vedeným v bance a účtem partnera vedeným v jiné bance, která přistoupila k platebnímu schématu SEPA a má sídlo v členské zemi SEPA.
- 2.93 **Platební schéma SEPA** je jednotný soubor pravidel, postupů, norem a/nebo prováděcích pokynů dohodnutých mezi poskytovateli platebních služeb pro provádění platebních operací vydaný Evropskou platební radou (European Payment Council) v rámci členských států SEPA.
- 2.94 **Silnou autentizací** uživatele platebních služeb se rozumí autentizace založená na použití dvou nebo více prvků, jimiž jsou znalost, vlastnictví a charakteristické znaky uživatele platebních služeb, přičemž znalost je to, co ví pouze uživatel platebních služeb, vlastnictví je to, co vlastní nebo drží pouze uživatel platebních služeb, a charakteristické znaky specifikují uživatele platebních služeb. Tyto prvky jsou na sobě nezávislé a vytvořené takovým způsobem, že narušení jednoho prvku nenaruší spolehlivost ostatních prvků ani důvěrnost autentizačních údajů.
- 2.95 **Slovak Interbank Payment System (SIPS)** je přidružený platební systém, jehož prostřednictvím se provádějí platební operace SEPA v měně EUR v rámci členských států SEPA.
- 2.96 **Služba 3D Secure** je služba pro bezpečné platby na internetu prostřednictvím protokolu 3D Secure a zřizuje se Smlouvou o vydání a používání debetní platební karty. Služba 3D Secure s dynamickým kódem 3D Secure je automaticky aktivní, pokud klient uvedl číslo mobilního telefonu ve smlouvě o vydání a používání debetní platební karty.
- 2.97 **SMS notifikací** (SMS je Short Message Service) rozumíme informování klienta prostřednictvím SMS na jím určený mobilní telefon a na základě požadavku klienta:
- o online transakcích autorizovaných platební kartou,
  - o platebních operacích provedených na platebním účtu (např. o aktuálním zůstatku na účtu na základě jeho změny, o poklesu zůstatku pod stanovenou hranici, o překročení stanovené hranice zůstatku na účtu, o dalších informacích připravených pro uživatele).
- 2.98 **Zprostředkovatelem** platebních služeb se rozumí provozovatel platebního systému nebo poskytovatel platebních služeb, který není poskytovatelem platebních služeb plátce ani příjemce.
- 2.99 **Statický kód** (heslo) představuje číselný kód, personalizovaný bezpečnostní prvek, faktor silné autentizace klienta (to, co zná pouze klient), který je generován pro konkrétní debetní platební kartu Mastercard s cílem zvýšit bezpečnost plateb za zboží a služby objednané přes internet u zabezpečeného obchodníka. Statický kód je doručen a sdělen výhradně držiteli platební karty do elektronického bankovníctví (internetového bankovníctví, mobilní aplikace) držitele platební karty v sekci „Karty / Detail / Zobrazení statického kódu (hesla)“ při vydání platební karty. Statický kód (heslo) se nemění. V případě potřeby (např. v případě prozrazení) si klient může nový statický kód (heslo) vygenerovat prostřednictvím internetového bankovníctví v sekci „Karty / Detail / Žádost o nový statický kód (heslo)“ nebo kontaktuje banku a požádá o nový statický kód. Držitel debetní platební karty při provádění platby přes internet za zboží a služby objednané prostřednictvím internetu u zabezpečeného obchodníka zadá po výzvě do platebního formuláře kód 3D Secure, který mu byl zaslán formou SMS na číslo mobilního telefonu, a následně také statický kód, který má k dispozici v internetovém bankovníctví. Klient je tímto způsobem silně ověřen a platba je řádně autorizována.
- 2.100 **Stavem účtu** se rozumí okamžitý výpis z účtu majitele účtu v okamžiku jeho vytištění.
- 2.101 **STOPLIST** je seznam platebních karet, které nelze použít k výběru hotovosti nebo k úhradě za nákup zboží a služeb.
- 2.102 **Platba typu Straight Through Processing (STP)** je platba prováděná automaticky v elektronické podobě na základě jednoznačného identifikátoru nebo více jednoznačných identifikátorů bez nutnosti manuálního zásahu při jejím zpracování.
- 2.103 **Souhlas** s provedením platební operace je její autorizace oprávněnou osobou, majitelem účtu nebo disponentem.
- 2.104 **Souhlas se SEPA inkasem** je formulář banky, kterým plátce zmocňuje banku k provedení SEPA inkasa ze svého platebního účtu. Souhlasem se SEPA inkasem se rozumí také formulář na „Založení příjemce inkasa“ prostřednictvím internetového bankovníctví.

- 2.105 **Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)** je celosvětová organizace provádějící přeshraniční platební styk se sídlem v Belgii. Společnost SWIFT provozuje celosvětovou síť, prostřednictvím které dochází k elektronické výměně zpráv o finančních transakcích mezi bankami a dalšími finančními institucemi.
- 2.106 **Trans-European Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer system (TARGET2)** – Transevropský automatizovaný expresní systém hrubého zúčtování plateb v reálném čase. TARGET je určen pouze pro transakce realizované v eurech.
- 2.107 **Domácí platební operace** nebo domácí platba je platba v měně EUR, kterou iniciuje plátce nebo příjemce a při které se banka plátce a banka příjemce nacházejí na území Slovenské republiky.
- 2.108 **Dnem platnosti podpisového vzoru** je konkrétní datum ve formátu den, měsíc, rok (DDMMRR) a čas ve formátu hodina, minuta (HH:MM hod.) uvedené na interním bankovním formuláři podpisového vzoru, od kterého je podpisový vzor platný, tj. závazný pro banku.
- 2.109 **Platba** je platební služba, při níž se na základě pokynu plátce částka platební operace odečte z platebního účtu plátce a připsá na platební účet příjemce prostřednictvím poskytovatele platebních služeb, který vede platební účet; platbou se rozumí také trvalý příkaz k platbě.
- 2.110 **Úroková sazba** je úroková sazba vyhlášená bankou, která je zveřejněna a je dostupná pro klienty banky v písemné formě v prostorách obchodních míst banky a v elektronické formě na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). U produktů se používají tyto typy úrokových sazeb: základní sazba, fixní úroková sazba, pohyblivá úroková sazba (float) a speciální typy sazeb.
- 2.111 **Valuta** je den odepsání nebo připsání finančních prostředků z účtu banky na její nostro účet (účet banky u jiné banky).
- 2.112 **Směnný kurz** je směnný kurz vyhlášený bankou, který je zveřejněn a dostupný pro klienty banky v písemné podobě v prostorách obchodních míst banky a v elektronické podobě na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 2.113 **Výpis z účtu a výpis poplatků** je poskytnutí nebo zpřístupnění informace majiteli účtu nebo jiným oprávněným osobám určeným majitelem účtu o stavu finančních prostředků na účtu a o zúčtovaných obchodech po odepsání nebo po provedení jednotlivé platební operace na účtu v souladu s těmito VOP nebo o jiné finanční operaci na jiných vkladových účtech než platebních účtech, a to formou zpráv o zúčtování (dále jen „výpis z účtu“), pokud o výpis z účtu požádají.
- 2.114 **Zajištění finančního krytí** platební služby, resp. platební operace (platby), je zajištění dostatečné částky disponibilních peněžních prostředků na účtu, nezbytných k provedení platby včetně poplatků a daní s ní souvisejících.
- 2.115 **Zabezpečeným obchodníkem** (3D Secure obchodník) se rozumí internetový obchodník, který podmiňuje provedení platby debetní platební kartou silnou autentizací klienta. Klient, držitel debetní platební karty, při provádění platby přes internet u zabezpečeného obchodníka zadá po výzvě do platebního formuláře statický kód, který má k dispozici v elektronickém bankovníctví (internetovém bankovníctví, mobilní aplikaci), a následně také kód 3D Secure, který mu byl zaslán formou SMS na číslo mobilního telefonu. Držitel platební karty je takto silně ověřen a platba je řádně autorizována. Zabezpečený obchodník nemá přístup k ověřovacím údajům z debetní platební karty a internetová stránka zabezpečeného obchodníka je označena logem Mastercard.
- 2.116 **Zákon o platebních službách** je zákon č. 492/2009 Z. z., o platebních službách a o změně a doplnění některých zákonů, v platném znění (dále také „ZoPS“).
- 2.117 **Zákonným zástupcem** nezletilého dítěte nebo jiné osoby je rodič dítěte, adoptivní rodič nebo opatrovník.
- 2.118 **Smlouva o poskytnutí jednorázové platební služby** je smlouva, která upravuje provádění jednorázových platebních operací bez provedení následných platebních operací. Za smlouvu o poskytnutí jednorázové platební služby ve smyslu těchto VOP se považuje dvoustranný právní úkon, na jehož základě klient autorizuje, tj. uděluje souhlas poskytovateli platebních služeb k provedení platební operace, a poskytovatel platebních služeb poskytne klientovi jednorázovou platební službu. Uvedená smlouva se řídí ustanoveními zákona o platebních službách a o změně a doplnění některých zákonů.
- 2.119 **Smlouva o vkladu** ve smyslu těchto VOP je dvoustranný právní úkon, který se řídí

ustanoveními občanského zákoníku. Tato smlouva o vkladu mezi majitelem vkladního listu a bankou se uzavírá v písemné formě.

- 2.120 **Smlouvou o účtu** se rozumí každá smlouva, na jejímž základě banka poskytuje majiteli účtu vkladový nebo podobný produkt ve smyslu těchto VOP, a další smlouvy.
- 2.121 **Smlouva o běžném účtu** je smlouva, na jejímž základě banka zřizuje klientovi běžný (platební) účet za účelem poskytování platebních služeb, zúčtování a uložení finančních prostředků. K běžnému účtu mohou být poskytovány další bankovní obchody a služby. Se spotřebiteli banka uzavírá rámcovou smlouvu o poskytování platebních služeb v souladu s ustanoveními těchto VOP.
- 2.122 **Smlouva na dálku** je smlouva uzavřená mezi bankou a majitelem účtu jako fyzickou osobou, jejímž předmětem je poskytování finanční služby, a to výlučně prostřednictvím internetu nebo jiných elektronických distribučních kanálů.
- 2.123 **Znehodnocení platební karty** se provádí jejím částečným vertikálním přeříznutím tak, aby byl přeříznut čip i podpisový a magnetický proužek.
- 2.124 **Nově vydaná platební karta** je platební karta vydaná bankou držiteli karty v případě ztráty, odcizení nebo poškození původní platební karty.
- 2.125 **Zveřejnění** je zpřístupnění dokumentu nebo informace ve veřejně přístupných prostorách obchodních míst a/nebo prostřednictvím elektronických služeb a/nebo na internetových stránkách banky a/nebo jinou formou, kterou banka považuje za vhodnou, čímž dokument nebo informace nabývá účinnosti, není-li v příslušném dokumentu stanoveno jinak.

### 3. Prokázání totožnosti a jednání klienta

#### Prokázání totožnosti klienta

- 3.1 Totožnost klienta, který je občanem – fyzickou osobou, se prokazuje platným dokladem totožnosti klienta nebo podpisem klienta, pokud je tento klient osobně známý a pokud je jeho podpis bez jakýchkoli pochybností shodný s podpisem klienta na podpisovém vzoru uloženém v bance, před jehož podepsáním klient prokázal svou totožnost. Při provádění obchodu prostřednictvím technických zařízení se totožnost prokazuje zvláštním

identifikačním číslem nebo podobným kódem, který banka přidělí klientovi, a autentizačními údaji, které banka dohodne s klientem, nebo elektronickým podpisem podle zvláštního zákona. Za doklad totožnosti se pro účely těchto VOP považuje občanský průkaz vydaný ve Slovenské republice nebo cestovní doklad. Pokud za klienta jedná zástupce, ať už na základě zákona nebo na základě plné moci, banka ověří totožnost zástupce a je třeba předložit doklad, z něhož je zřejmé oprávnění k zastupování (např. rodný list, soudní rozhodnutí atd.).

#### Identifikační doklady klienta

- 3.2 Podmínkou vzniku smluvního vztahu je povinnost klienta předložit identifikační doklady v tomto rozsahu:
- a) Domácí subjekt – právnická osoba a fyzická osoba – podnikatel se sídlem na území Slovenské republiky (dále jen „SR“) je povinen předložit doklady, které potvrzují vznik právnické osoby, resp. příslušné oprávnění k výkonu podnikatelské činnosti (např. výpis z obchodního rejstříku, živnostenské oprávnění, koncesní listinu atd.). Pokud majitel účtu nepodléhá povinnosti zápisu do obchodního rejstříku, je povinen předložit listinu, na jejímž základě byla právnická osoba založena, spolu s listinou potvrzující zápis v jiném úředním rejstříku.
- b) Cizinec – právnická osoba a fyzická osoba – podnikatel se sídlem mimo území Slovenské republiky předloží k ověření totožnosti výpis z obchodního rejstříku v zahraničí, ověřený notářem ve státě sídla společnosti, resp. zastupitelským orgánem tohoto státu na území Slovenské republiky, s výslovným uvedením statutárního zástupce. Banka je oprávněna požadovat úřední překlad těchto dokumentů do slovenštiny. Pokud cizinec – právnická osoba podniká na území SR prostřednictvím svého podniku, organizační složky nebo provozovny, je povinen předložit doklad potvrzující oprávnění k podnikatelské činnosti na území SR, tj. výpis z obchodního rejstříku SR, stanovy nebo dokumenty podobné povahy.
- c) Domácí i zahraniční právnická osoba jsou rovněž povinny předložit doklady umožňující identifikaci konečného příjemce výhod pro účely provedení základní, zjednodušené

nebo zvýšené péče ve smyslu zákona č. 297/2008 Z. z., o ochraně před legalizací výnosů z trestné činnosti a o ochraně před financováním terorismu.

d) Fyzická osoba – občan Slovenské republiky je povinna prokázat svou totožnost ve smyslu bodu 3.1 těchto VOP.

e) Fyzická osoba, která není občanem Slovenské republiky, předloží cestovní pas a další doklad prokazující adresu trvalého pobytu, případně průkaz totožnosti vydaný v členském státě Evropské unie.

3.3 Dokumentaci potřebnou k uzavření smlouvy předkládá majitel účtu v originále, případně v podobě úředně ověřené fotokopie. Banka má právo požadovat, aby byly kopie listin a podpisy na listinách úředně ověřeny v souladu s platnými právními předpisy.

3.4 Při zřizování účtů na základě smlouvy uzavřené na dálku postupuje banka v souladu se zvláštním zákonem.

### Jednání klienta

3.5 Za právnickou osobu, která je zapsána v obchodním rejstříku, jedná statutární orgán, případně jiná osoba oprávněná jednat jménem právnické osoby (prokurista, likvidátor atd.) v souladu s výpisem z obchodního rejstříku, a to způsobem, který určuje zápis v obchodním rejstříku. Za právnickou osobu, která není zapsána v obchodním rejstříku, jedná statutární orgán – tj. osoby, které jsou k tomu oprávněny zakládací smlouvou, zakládací listinou nebo jinými odpovídajícími listinami v souladu s příslušnými právními předpisy.

3.6 Pokud dojde ke změně ve složení statutárního orgánu, nabývá tato změna vůči bance účinnosti okamžikem, kdy jí byl předložen originál nebo úředně ověřená fotokopie právoplatného rozhodnutí orgánu, který je ve smyslu společenské smlouvy, zakladatelské listiny, případně stanov společnosti oprávněn takovou změnu provést. Toto ustanovení nemá vliv na povinnost klienta uvést zápis v obchodním rejstříku do souladu se skutečným právním stavem, ani na povinnost klienta předložit bance neprodleně po provedení změny v obchodním rejstříku nový výpis z obchodního rejstříku. Banka je oprávněna posoudit věrohodnost a dostatečnost předložených listin podle vlastního uvážení.

3.7 Fyzická osoba může jednat samostatně ve vztahu k bance pouze za předpokladu, že má plnou způsobilost k právním úkonům. Za osoby, které nemají plnou způsobilost k právním úkonům, jedná ve vztahu k bance jejich zákonný nebo ustanovený zástupce. Nezletilého klienta zastupuje jeho zákonný zástupce nebo oprávněná osoba, která kromě svého průkazu totožnosti předloží doklad potvrzující identifikační údaje nezletilého – rodný list nebo jiný věrohodný doklad, např. výpis z matriky narozených, pravomocné soudní rozhodnutí. Dnem dosažení plnoletosti nezletilého klienta zaniká oprávnění zákonných zástupců jednat za nezletilého klienta a nakládat s jeho majetkem v bance.

3.8 Právnická osoba nebo fyzická osoba se může při právním úkonu nechat zastupovat zástupcem na základě plné moci. Plná moc musí být udělena písemně, musí z ní být zřejmé, kdo je zastupován, kdo je zástupcem, k jakým právním úkonům a na jakou dobu je udělena. Podpisy na plné moci musí být úředně ověřeny nebo pokud je plná moc udělována přímo v bance, provádí ověření zaměstnanec banky. Pokud je plná moc vystavena mimo území Slovenské republiky, ověří podpis na plné moci notář v zemi, kde byla plná moc vystavena, nebo velvyslanectví Slovenské republiky nebo velvyslanectví jiného členského státu Evropské unie. Pokud je podle platných právních předpisů a mezinárodních smluv závazných pro Slovenskou republiku vyžadováno vyšší ověření (např. superlegalizace), je nutné předložit plnou moc s vyšším ověřením ze země vystavení. Banka si vyhrazuje právo nepřijmout generální plnou moc a plnou moc starší než 5 let.

3.9 Banka umožňuje výjimku z bodu 3.2 při předkládání identifikačních dokladů v případě, že otevírá účet obchodním společenstvem – tuzemcům, kterým zákon ukládá povinnost složit základní kapitál před podáním návrhu na zápis společnosti do obchodního rejstříku. V takovém případě banka požaduje od klienta jako doklad ověřenou společenskou smlouvu nebo zakladatelskou listinu ve formě notářského zápisu spolu se stanovami, pokud je zákon vyžaduje. Tyto dokumenty musí být předloženy v originále, případně jako úředně ověřené kopie. Z těchto předložených dokumentů musí být především zřejmé, jaká

- právnícká osoba byla založena, kdo ji založil a kdo byl pověřen správou vkladů splacených před zápisem společnosti do obchodního rejstříku. Výše a měna složeného základního kapitálu musí být uvedena ve společenské smlouvě.
- 3.10 Klient může určit banku jako správce vkladu. K určení banky jako správce vkladu je vyžadován její předchozí písemný souhlas, jinak je takové určení neúčinné. Byla-li banka účinně stanovena správcem vkladu, vydá zakladatelům potvrzení o výši převzatých finančních prostředků. Pokud banka vykonává funkci správce vkladu, neumožní disponovat vkladem na účtu základního kapitálu žádné osobě až do okamžiku vzniku právnícké osoby nebo do té doby, než zakladatelé bance věrohodně prokáží, že právnícká osoba nevznikne.
- 3.11 Pokud má banka pochybnosti o správnosti údajů v předložených dokladech nebo pokud v nich nejsou uvedeny všechny údaje potřebné k založení účtu, může od zakladatele účtu požadovat další doklady, případně jejich ověření.
- 3.12 Majitel účtu podpisem smlouvy závazně prohlašuje, že finanční prostředky, které použije k provedení obchodu nebo obchodů, jsou v jeho vlastnictví a že tyto obchody provádí ve svém vlastním jménu a na svůj vlastní účet. Klient se zavazuje, že před provedením obchodu, při kterém by měly být použity prostředky jiné osoby, nebo pokud by měl být obchod proveden na účet třetí osoby, předloží bance zvláštní prohlášení, které bude obsahovat zákonem požadované identifikační údaje o třetí osobě, jakož i její písemný souhlas s použitím jejích prostředků k provedení dané transakce a k provedení transakce na její účet. Klient bere na vědomí, že v případě nesplnění své povinnosti podle předchozí věty banka provedení transakce odmítne.
- 3.13 Majitel účtu před zřízením účtu v bance závazně prohlašuje, zda je či není osobou se zvláštním vztahem k bance podle § 35 odst. 4 zákona o bankách. Majitel účtu bere na vědomí, že v případě uvedení nepravdivých údajů v tomto prohlášení je smlouva o účtu mezi majitelem účtu a bankou neplatná. Majitel účtu se zároveň zavazuje neprodleně oznámit bance každou změnu údajů týkajících se osob se zvláštním vztahem k bance.

## Čestné prohlášení o daňovém domicilu

- 3.14 V souladu s vyhláškou Ministerstva financí Slovenské republiky č. 446/2015 Z. z., kterou se stanoví podrobnosti ověřování finančních účtů oznamujícími finančními institucemi, předkládá majitel účtu při otevření účtu v bance čestné prohlášení, které slouží k určení daňového rezidentství majitele účtu. Čestné prohlášení předkládá majitel účtu na formuláři banky.

### Oznamovací povinnost v souvislosti s přeshraničními opatřeními

- 3.15 V souvislosti s povinnostmi banky týkajícími se automatické výměny informací v oblasti daní v souvislosti s přeshraničními opatřeními podléhajícími oznamovací povinnosti, která byla ve Slovenské republice zavedena prostřednictvím obecně závazných právních předpisů, bere na vědomí, že banka nenavrhuje, nenabízí, neorganizuje, nezpřístupňuje ani neuvádí na trh přeshraniční opatření podléhající oznamovací povinnosti (opatření potenciálně agresivního daňového plánování) a rovněž neposkytuje pomoc, podporu ani poradenství v souvislosti s navrhováním, uváděním na trh, organizováním takových opatření, jejich zpřístupňování k implementaci nebo řízení implementace, a proto není zprostředkovatelem v souvislosti s oznamováním potenciálních přeshraničních opatření. Pokud banka zjistí, že takovou podporu nebo pomoc nepřímo poskytla realizací bankovních služeb pro klienta, plní oznamovací povinnost jako povinná osoba ve smyslu uvedeného zákona.
- 3.16 Klient prohlašuje, že produkty a služby banky nevyužije k navrhování, nabízení, organizování, zprostředkování nebo zavádění přeshraničních opatření podléhajících oznamovací povinnosti (opatření potenciálního agresivního daňového plánování). V opačném případě je klient povinen neprodleně oznámit bance všechny náležitosti přeshraničního opatření podléhajícího oznamovací povinnosti, které klient realizuje prostřednictvím produktů nebo služeb banky.

### Informování o důležitých změnách

- 3.17 Klient je povinen neprodleně informovat banku o všech významných změnách, zejména o změně jména / obchodního

jména, oprávnění jednat, trvalého bydliště / sídla nebo o jiné podstatné skutečnosti. Pokud tak klient neučiní, bude se banka spoléhat na informace, které od klienta získala v předchozím období, a neodpovídá za škodu, která tímto postupem může klientovi vzniknout. Pokud klient zanedbá svou povinnost neprodleně informovat banku o významných změnách a banka se v rámci své činnosti dozví o změně údajů klienta z jiného důvěryhodného zdroje (např. obchodní rejstřík nebo rejstřík právnických osob), bude tyto změny považovat za úplné a odpovídající skutečnosti, dokud není prokázán opak. Banka za tento postup z důvodu zanedbání povinností klienta nenes odpovědnost.

#### 4. Založení, vedení a zánik smluvního vztahu

##### Založení účtů

- 4.1 Banka zakládá účty na základě písemně uzavřené smlouvy o účtu nebo na základě žádosti klienta podle rámcové smlouvy.
- 4.2 Vklad je chráněn v rozsahu a za podmínek podle zákona č. 118/1996 Z. z., o ochraně vkladů a o změně a doplnění některých zákonů, v platném znění. Banka je účastníkem systému ochrany vkladů ve Slovenské republice (dále jen „SR“), který je upraven zákonem č. 118/1996 Z. z., o ochraně vkladů a o změně a doplnění některých zákonů. Neanonymní vklady fyzických osob a některých právnických osob jsou chráněny a v případě, že se stanou nedostupnými, bude za ně poskytnuta náhrada v domácí měně z prostředků Fondu ochrany vkladů (dále jen „FOV“). Podrobnější informace o systému ochrany vkladů a FOV jsou zveřejněny na internetových adresách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a [www.fovsk.sk](http://www.fovsk.sk). Banka je povinna zveřejnit na svých webových stránkách a ve svých provozovnách také písemné informace o ochraně vkladů a poskytnout klientům informace v rozsahu a způsobem stanoveným zvláštním zákonem č. 118/1996 Z. z., o ochraně vkladů, ve znění pozdějších předpisů.
- 4.3 Na zřízení účtu nevzniká majiteli účtu právní nárok, a to ani pokud mu banka již dříve zřídila jiný účet.
- 4.4 Název účtu tvoří:
- u právnických osob: obchodní jméno podle výpisu z obchodního rejstříku nebo jiného úředního rejstříku,

- u fyzických osob – podnikatelů: obchodní jméno podle živnostenského listu, koncesního listu nebo jiného zákonem stanoveného dokladu, na jehož základě vykonává podnikatelskou činnost,
- u fyzických osob – nepodnikatelů: jméno a příjmení.

- 4.5 Smlouvu o účtu, stejně jako změny smlouvy, podepisuje majitel účtu. Není-li ve smlouvě nebo jiném právním předpise stanoveno jinak, banka otevírá účty s výjimkou termínovaných vkladů na dobu neurčitou.
- 4.6 Další podmínkou pro zřízení účtu je splnění podmínek stanovených bankou (například předložení doplňujících dokladů nebo složení minimální částky základního vkladu).
- 4.7 Od data účinnosti smlouvy jsou majitel účtu nebo jím zmocněné osoby oprávněny disponovat účtem a prostředky na účtu.
- 4.8 Banka zřizuje a vede účty v eurech a vybrané druhy účtů ve vybraných cizích měnách v souladu s obchodní politikou banky.
- 4.9 Všechny účetní operace na platebních, vkladových nebo jiných účtech se provádějí v měně, ve které je účet veden.
- 4.10 Banka může stanovit minimální vklad a minimální zůstatek na účtu k uspokojení svých pohledávek (např. inkaso poplatků za služby banky nebo inkaso debetních úroků). O výši minimálního vkladu nebo zůstatku na účtu informuje banka majitele účtu v písemné podobě oznámením na obchodních místech, v elektronické podobě na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a oznámením v internetovém bankovníctví.

##### Disponování vkladovým účtem

- 4.11 Před navázáním smluvního vztahu s klientem a před provedením každé transakce jsou zaměstnanci banky povinni každého klienta identifikovat. Před otevřením účtu banka pořídí podpisový vzor.
- 4.12 Majitel účtu v podpisovém vzoru definuje způsob nakládání s účtem a finančními prostředky na účtu a rozsah oprávnění pro oprávněné osoby.
- 4.13 Podpisový vzor je účinný nejdříve okamžikem nabytí platnosti smlouvy, kterou byl příslušný účet zřízen.
- 4.14 Vzorový podpis je vlastnoruční grafické znázornění podpisu majitele účtu nebo disponenta s prvky individuality na formuláři banky, na podpisovém vzoru, např. ve

formě titulu, jména a příjmení, nebo jména a příjmení, nebo pouze příjmení, a to v pořadí stanoveném klientem. Vzorový podpis představuje formu identifikace klienta, a proto musí být ověřen bankou nebo úředně.

4.15 Podpis klienta musí být na formuláři vzorů podpisů banky proveden před zaměstnancem banky, který zároveň ověří totožnost osoby, nebo může být vyplněn předem a úředně ověřen notářem či jiným zákonem oprávněným orgánem. Při zřizování účtů na základě smlouvy uzavřené na dálku se ustanovení uvedená v předchozí větě neuplatní a postupuje se podle zvláštního zákona. Podpisový vzor je pro banku závazný od data účinnosti uvedeného na podpisovém vzoru. Není-li datum účinnosti na vzoru podpisu uvedeno, je vzor podpisu účinný od okamžiku převzetí vzoru podpisu bankou. V případě změny jména a/nebo příjmení osob, jejichž vzorový podpis je uveden na podpisovém vzoru, po dosažení plnoletosti nezletilého klienta, nebo při změně obchodního jména podnikatelského subjektu je nutné vyhotovit nový podpisový vzor. Při změně čísla dokladu totožnosti nebo změně adresy trvalého bydliště klienta není nutné vyhotovit nový podpisový vzor.

4.16 Banka v podpisovém vzoru rozlišuje charakter klienta:

a) Majitele účtu (M), kterým je fyzická nebo právnická osoba, která vstupuje do smluvního vztahu s bankou jako majitel účtu, tj. osoba, která s bankou uzavřela příslušnou smlouvu o účtu/o poskytování služeb. Pouze majitel účtu je oprávněn k uzavření, změně a zrušení smluvních vztahů souvisejících s příslušným účtem nebo s příslušnou smlouvou (měnit pokyny týkající se zřízení a vedení účtu, zmocnit oprávněné osoby k nakládání s účtem a s finančními prostředky na jeho účtu v podpisových vzorech nebo ve smlouvě a tato zmocnění zrušit, rezervovat, zablokovat finanční prostředky na účtu, zrušit účet, požadovat bankovní informace o příslušném účtu nebo o smlouvě. Majitel účtu předkládá tyto dispozice bance v písemné formě, podepsané podle podpisových vzorů k jeho účtu, v souladu s příslušnou smlouvou, případně s předloženými doklady (např. výpis změn z obchodního rejstříku). Majitel účtu může zmocnit další osoby, aby za něj vykonávaly

jednotlivá dispoziční oprávnění týkající se účtu a/nebo finančních prostředků na účtu, a to prostřednictvím podpisového vzoru nebo udělením zvláštní plné moci. Majitel účtu je oprávněn disponovat účtem a finančními prostředky na účtu v souladu s účelem, pro který byl účet zřízen (s výjimkou případů, kdy byla plná dispozice s účtem zákonně nebo smluvně omezena). Majitel účtu je odpovědný za zákonné využívání finančních prostředků uložených na účtu. V případě právnické osoby jedná jménem majitele účtu statutární orgán, prokurista, likvidátor, správce vkladu, zmocněnec a podobně. V případě právnických osob a podnikatelů musí být rozsah jednání oprávněných osob v souladu s aktuálním zápisem v obchodním rejstříku nebo jiném rejstříku či evidenci a majitel účtu za tento soulad odpovídá. Banka akceptuje originály nebo ověřené fotokopie dokumentů uvedených v předchozí větě, které nejsou starší než 3 měsíce od jejich vydání. Pokud povinnou součástí podpisového vzoru je také razítko subjektu, musí jeho text odpovídat přesnému obchodnímu jménu a sídlu.

b) Disponenta (D), osoby zmocněné majitelem účtu prostřednictvím podpisových vzorů k nakládání s finančními prostředky na účtu nebo k provádění smluvně dohodnutých úkonů s účtem a k samostatnému vyžádání informací o účtu/smlouvě, které jsou nezbytné pro výkon jejího oprávnění, tj. informace o názvu a čísle účtu/smlouvy, o zůstatku a pohybech na účtu, o výpisu z účtu. Disponent nemá právo zakládat, měnit ani rušit vztahy související s příslušným účtem nebo smlouvou, ani zadávat, měnit a rušit osoby uvedené na podpisovém vzoru. Podpisový vzor obsahuje identifikační údaje o disponentovi/disponentech. Podpisy a údaje o disponentech schvaluje majitel účtu svým podpisem. Právo disponenta disponovat účtem zaniká účinností nového podpisového vzoru, kterým majitel účtu zruší podpisový vzor disponenta na podpisovém vzoru, nabytím právní moci rozhodnutí příslušného orgánu nebo dnem úmrtí majitele účtu.

c) Zákonného nebo ustanoveného zástupce (dále jen „Z“), což je osoba jednající jménem majitele účtu, který nemá plnou

způsobilost k právním úkonům nebo má způsobilost k právním úkonům omezenou na základě rozhodnutí soudu. Zákonným zástupcem dítěte je jeho rodič nebo jiná fyzická osoba, která dítě zastupuje na základě rozhodnutí soudu. Zákonný nebo ustanovený zástupce má postavení majitele účtu (v případě nezletilého dítěte postavení majitele účtu u zákonného zástupce automaticky zaniká dosažením plnoletosti dítěte). Dnem dosažení plnoletosti nezletilého klienta

- (i) zaniká oprávnění zákonných zástupců disponovat běžným účtem nezletilého klienta a ten se jako majitel účtu stane jedinou osobou oprávněnou s účtem bez omezení disponovat (zaniká platnost stávajících podpisových vzorů),
- (ii) končí platnost platebních karet vydaných zákonným zástupcem k běžnému účtu nezletilého klienta,
- (iii) ruší se přístup zákonných zástupců k běžnému účtu nezletilého klienta prostřednictvím internetového bankovníctví, resp. mobilní aplikace, a
- (iv) zákonní zástupci ztrácejí oprávnění dávat pokyny k nákupu nebo prodeji finančních nástrojů, resp. jinak nakládat s majetkem nezletilého klienta.

Plnoletosti dosahuje fyzická osoba dovršením věku 18 let. Věk 18 let je dosažen dnem, jehož číslo a měsíc odpovídá dni, kdy se fyzická osoba před 18 lety narodila. Ve výjimečných případech může fyzická osoba dosáhnout plnoletosti dříve (od 16 let věku) v důsledku uzavření manželství, tuto skutečnost je nutné bance doložit.

- d) Kurýra (dále jen „K“), což je osoba zmocněná majitelem účtu prostřednictvím podpisových vzorů k předávání nebo přebírání výpisů z účtů, platebních příkazů, žádostí a jiných dokladů/dokumentace, které musí být podepsány majitelem účtu nebo disponentem.
- 4.17 Způsob nakládání uvedený na podpisovém vzoru určuje rozsah jednání a formu nakládání s finančními prostředky na účtu/účtech:
- a) samostatně (A) – jedná se o samostatný způsob jednání osoby, kterou může být majitel účtu (M) nebo disponent (D). Osoba označená jako kurýr (K) nemůže samostatně disponovat finančními prostředky na účtu/účtech,
  - b) společně vždy nejméně dvě oprávněné

osoby (B), tj. vždy společný rozsah jednání osob, které mohou být v postavení majitele účtu (M) a disponenta (D) nebo dvou disponentů (D + D),

- c) společně osoby označené pod určenými čísly (C), tj. společný rozsah jednání osob, které jsou v postavení majitelů účtů (M) nebo disponentů (D),
- d) v rozsahu a způsobem definovaným v samostatné plné moci (D),
- e) jiným způsobem podle specifikace majitele účtu (E), v tomto případě si majitel účtu může stanovit rozsah plné moci podle svého uvážení. Takto stanovený rozsah však musí být jednoznačný, určitý a srozumitelný.
- f) F (pouze pro fyzické osoby) – oprávnění k předčasné u výběru (zrušení) termínovaného vkladu prostřednictvím výběru celého zůstatku termínovaného vkladu před řádným skončením vázanosti vkladu a k nakládání s finančními prostředky v době splatnosti termínovaného vkladu (při prodloužení) maximálně do výše povinného minimálního zůstatku nebo s celým zůstatkem finančních prostředků po jeho zrušení (po skončení jeho vázanosti).

Stanovení způsobu nakládání s finančními prostředky na účtu neupravuje změny smluvních podmínek účtu. Změny smluvních podmínek jsou ve výlučné pravomoci majitele účtu.

4.18 Účet ve formě IBAN a BIC kódu banky je majitel účtu povinen sdělit svým obchodním partnerům. BIC kód banky, který se používá při realizaci bezhotovostních platebních operací, je BSLOS22.

4.19 Pokud uživatel platebních služeb popírá, že provedenou platební operaci autorizoval, nebo tvrdí, že platební operace byla provedena nesprávně, je banka povinna prokázat, že platební operace byla ověřena, řádně zaznamenána, zaúčtována a že na ni neměla vliv žádná technická porucha ani jiná vada.

4.20 Pokud uživatel platebních služeb popírá, že provedenou platební operaci autorizoval, přičemž použití platebního prostředku bylo zaznamenáno poskytovatelem platebních služeb, pak samotné použití platebního prostředku není dostatečným důkazem, že plátce danou platební operaci autorizoval nebo způsobil neautorizované provedení platební operace v důsledku podvodného jednání, úmyslného opomenutí s hrubou

- nedbalostí nebo nesplnění jedné či více povinností. Poskytovatel platebních služeb nebo poskytovatel služeb iniciace plateb, pokud se jedná o službu iniciace plateb, je povinen poskytnout důkazy týkající se jednání uživatele platebních služeb.
- 4.21 Poskytovatel služeb iniciace plateb je povinen prokázat, že služba iniciace plateb byla ověřena, řádně zaznamenána a že na ni neměla vliv žádná technická porucha ani jiná vada.
- 4.22 Poskytovatel platebních služeb plátce je povinen vrátit plátci částku neautorizované platební operace, a to neprodleně, nejpozději do konce následujícího pracovního dne poté, co takovou neautorizovanou platební operaci zjistil nebo o ní byl informován, a pokud je to možné, obnovit stav na platebním účtu, který by odpovídal stavu, jako by neautorizovaná platební operace nebyla vůbec provedena, a to včetně připsání finančních prostředků na účet plátce s datem připsání nejpozději v den, kdy byla částka neautorizované platební operace odepsána z platebního účtu plátce. Lhůta podle první věty se neuplatní, pokud má poskytovatel platebních služeb důvodné podezření, že plátce jednal podvodným způsobem, přičemž tyto důvody neprodleně písemně oznámí Národní bance Slovenska.
- 4.23 Pokud byl platební příkaz předložen prostřednictvím poskytovatele služeb iniciace plateb, je poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, povinen vrátit plátci částku neautorizované platební operace za podmínek, které platí pro poskytovatele platebních služeb. Je-li poskytovatel služeb iniciace plateb odpovědný za neautorizovanou platební operaci, nahradí bez zbytečného odkladu poskytovateli platebních služeb, který vede platební účet, na jeho žádost vzniklé ztráty nebo zaplacené částky v důsledku vrácení finančních prostředků plátci, včetně částky neautorizované platební operace.
- 4.24 Národní banka Slovenska zveřejňuje na svých webových stránkách vzor podání oznámení o důvodném podezření, že plátce jednal podvodným způsobem, včetně uvedení důvodů.
- 4.25 Plátce má nárok na náhradu další prokázané škody v rozsahu stanoveném právem, jímž se řídí smluvní vztah mezi plátcem a jeho poskytovatelem platebních služeb nebo mezi plátcem a jeho poskytovatelem služeb iniciace plateb, pokud se jedná o službu iniciace plateb.
- 4.26 Plátce nese ztrátu až do výše 50 EUR, která souvisí se všemi neautorizovanými platebními operacemi a která je způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku neoprávněnou osobou v důsledku nedbalosti plátce při zabezpečení personalizovaných bezpečnostních prvků, zejména porušením povinnosti bez zbytečného odkladu oznámit bance nebo osobě pověřené bankou ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku, pokud body 4.27 těchto VOP nestanoví jinak.
- 4.27 Plátce strpí všechny ztráty související s neautorizovanými platebními operacemi, pokud byly způsobeny jeho podvodným jednáním, úmyslným nesplněním jedné nebo více povinností:
- a) používat platební prostředek v souladu s podmínkami upravujícími vydávání a používání tohoto platebního prostředku ve smyslu příslušných ustanovení těchto VOP,
  - b) bez zbytečného odkladu oznámit bance nebo osobě pověřené bankou ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku,
  - c) po získání nebo převzetí platebního prostředku provést všechny přiměřené úkony k zajištění ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků platebního prostředku,
  - d) nebo nesplněním jedné nebo více povinností uvedených v písmenech a) až c) tohoto bodu VOP v důsledku jeho hrubé nedbalosti. V takových případech se ustanovení bodu 4.26 VOP neuplatní.
- 4.28 Ustanovení bodů 4.20 až 4.27 těchto VOP se nevztahují na fyzické osoby – podnikatele a právnické osoby coby klienty banky.

### **Blokování a vinkulace finančních prostředků na vkladovém účtu**

- 4.29 Banka zablokuje nakládání s finančními prostředky na účtu klienta v požadované výši v případě:
- exekuce formou příkazu k srážce z bankovního účtu,
  - výkonu rozhodnutí nařízeného soudem nebo jiným oprávněným orgánem,
  - rozhodnutí orgánu činného v trestním řízení,

- výslovné žádosti majitele účtu,
  - předložení věrohodného dokladu o úmrtí jediného majitele účtu,
  - uplatnění zástavního práva k finančním prostředkům na účtu,
  - vyplývajícím ze smluvního vztahu mezi klientem a bankou.
- 4.30 Banka může zablokovat nakládání s finančními prostředky na účtu klienta na nezbytnou dobu i v případě, že získá podezření, že jednání klienta není v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 4.31 Finanční prostředky na účtu mohou být vázány na základě žádosti majitele účtu a jím stanovených podmínek s cílem splnění závazku klienta vůči třetí osobě nebo bance. Finanční prostředky banka uvolní po splnění podmínek stanovených pro vázání. Vázání se řídí ustanoveními § 682 obchodního zákoníku.

### Úročení vkladových produktů

- 4.32 U vkladových produktů banka používá tyto typy úročení:
1. Běžné (platební) účty 30E/360
  2. Běžný účet v měně GBP ACT/365
  3. Termínované vklady ACT/365
  4. Spořicí účty ACT/365
  5. Individuální produkty podle smlouvy
- Vysvětlivky:
- „ACT“ označuje skutečný počet dní
  - 30E označuje, že měsíce se počítají jako 30 dní plus počet dní od začátku posledního neúplného měsíce do konce období, plus počet dní od začátku období do konce 30denního měsíce.
- 4.33 Zůstatek na účtu je úročen úrokovou sazbou banky. Úrokové sazby stanoví banka vždy jako roční úrokové sazby p. a. (per annum). O úrokových sazbách banka informuje v písemné podobě oznámením na obchodních místech, v elektronické podobě na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a oznámením v internetovém bankovníctví.
- 4.34 Banka si vyhrazuje právo jednostranně změnit výši úrokových sazeb v závislosti na vývoji na peněžním a kapitálovém trhu. Smluvní strany se dohodly, že změna úrokové sazby může být uplatněna okamžitě a bez předchozího oznámení. O změně úrokových sazeb banka informuje v písemné podobě oznámením na obchodních místech, v elektronické podobě na internetových stránkách banky

[www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a oznámením v internetovém bankovníctví. Změna úrokové sazby, která je pro uživatele platebních služeb příznivější, může být uplatněna bez oznámení. Změna úrokové sazby použitá v platební operaci musí být uplatněna a vypočítána způsobem, který neznevýhodňuje uživatele platebních služeb.

- 4.35 Úročení na platebním účtu klienta zpravidla začíná dnem vložení nebo připsání finančních prostředků na platební účet klienta a končí dnem ukončení smlouvy. Úročení termínovaného vkladu začíná dnem vložení nebo připsání finančních prostředků na termínovaný vklad klienta a končí dnem, který předchází dni splatnosti termínovaného vkladu.
- 4.36 Úroková sazba z úvěru se uplatňuje na kladný zůstatek na účtu. Povolená debetní úroková sazba se uplatňuje na smluvně dohodnutý debetní zůstatek na účtu. Nepovolená, resp. sankční zvýšená debetní úroková sazba se uplatňuje na debetní zůstatek na účtu, který vzniká v případě smluvně nedohodnutého přečerpání finančních prostředků na účtu. Banka účtuje úroky z kreditních zůstatků ve prospěch účtu a úroky z debetních zůstatků k tíži účtu. Období kapitalizace úroků (zúčtování úroků) je stanoveno ve smlouvách pro jednotlivé produkty. Opravy úroků za předchozí období kapitalizace provádí banka k tíži účtu majitele účtu nebo ve prospěch účtu majitele účtu, jakmile to zjistí, nejpozději při nejbližší kapitalizaci úroků. Banka si vyhrazuje právo na změnu vyúčtování úroků.
- 4.37 Pro výpočet úroků na platebním účtu se použije způsob výpočtu jednoduchého úročení, přičemž měsícem se rozumí 30 dní v měsíci a rokem 360 dní v roce. Úroky na platebním účtu jsou vyúčtovávány měsíčně nebo čtvrtletně. Zdanění úroků provádí banka podle platných daňových zákonů a v souladu s mezinárodními smlouvami o zamezení dvojího zdanění.
- 4.38 Zákon o dani z příjmů se na zdanění nerezidentů použije pouze tehdy, pokud mezinárodní smlouva o zamezení dvojího zdanění, kterou je Slovenská republika vázána, nestanoví jinak. Účelem mezinárodních smluv je vymezit podmínky zdanění ve smluvních státech tak, aby stejný příjem téže osoby byl zdaněn pokud možno pouze v jednom státě, a na druhé straně dohodnout taková opatření, aby nedocházelo k daňovým únikům. Mezinárodní

- smlouva může buď upravit výši zdanění, nebo změnit zdanitelnost příjmů podléhajících dani.
- 4.39 Banka při uzavření smluvního vztahu a po dobu jeho trvání zjišťuje místo daňového domicilu klienta, a to prostřednictvím vyplněného prohlášení o daňovém domicilu. Pokud má banka jakékoli pochybnosti, je klient povinen na žádost banky předložit věrohodné doklady prokazující jeho daňovou rezidenci (např. potvrzení o daňové rezidenci). Pokud klient (majitel účtu) bance neurčí (neprokáže) svou daňovou rezidenci, banka ji určí na základě dostupných informací a nastaví zákonem stanovenou srážkovou daň. Pokud z důvodů na straně klienta banka odvedla nesprávnou výši srážkové daně a pokud správce daně vyměří nedoplatek daně a případné penále za nesprávný odvod, je banka oprávněna zatížit účet klienta v rozsahu takové platby.
- 4.40 Banka si vyhrazuje právo stanovit maximální částku v EUR (nebo v ekvivalentu v cizí měně) pro jednorázový bezhotovostní vklad, kterou je možné vložit na depozitní produkt. Banka zveřejňuje maximální částku na [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) – v sekci úrokové sazby.
- 4.41 Úroky z termínovaného vkladu se připisují přímo na účet termínovaného vkladu nebo bezhotovostním převodem ve prospěch běžného účtu vedeného v bance a uvedeného majitelem účtu. Pokud majitel účtu ve smlouvě uvede, že úroky se po jejich vyúčtování stávají součástí jistiny termínovaného vkladu, je výběr úroků možný pouze po zaplacení sankce v souladu s platným ceníkem poplatků.
- 4.42 Pokud částku úroků z termínovaného vkladu, která má být podle písemného pokynu majitele termínovaného vkladu vyplacena bezhotovostním převodem ve prospěch běžného účtu vedeného v bance, z jakéhokoli důvodu nelze připsat na účet zadaný klientem, bude celá částka úroků automaticky bankou připsána k jistině příslušného termínovaného vkladu.
- 4.43 Banka v souladu s platnou legislativou srazí a odvede daň z finančních transakcí z každé platební operace klienta, která je předmětem daně z finančních transakcí. Klient je povinen bance oznámit (i) že není plátcem daně z finančních transakcí, nebo (ii) pokud finanční transakce klienta nepodléhá dani z finančních transakcí, sdělí bance číslo zvláštního běžného účtu, ze kterého tyto finanční transakce provádí. Banka nevybírá daň z finančních transakcí klienta, resp. z finančních transakcí provedených na zvláštním účtu klienta ode dne následujícího po dni oznámení. Způsob a formu oznámení určí banka.
- ### Výpis z účtu
- 4.44 Banka se zavazuje v smluvně dohodnuté periodicitě (lhůtě a formě) poskytovat nebo zpřístupňovat majiteli účtu informace o stavu finančních prostředků na účtu a o zúčtovaných pohybech po odepsání nebo po provedení jednotlivé platební operace na platebním účtu nebo o jiné finanční operaci na jiných vkladových účtech než platebních účtech, a to formou zpráv o zúčtování (dále jen „výpis z účtu“ nebo „stav účtu“). Banka může informovat majitele účtu o provedení platební operace kromě výpisu z účtu také debetním nebo kreditním avízem na žádost majitele účtu.
- 4.45 Výpis z účtu banka poskytuje nebo zpřístupňuje majiteli účtu v elektronické nebo papírové podobě.
- 4.46 V případě platebního účtu poskytuje nebo zpřístupňuje banka klientovi, který je spotřebitelem, informace bezplatně pravidelně jednou měsíčně způsobem, který klientovi umožňuje ukládat a reprodukovat nezměněné informace elektronicky v internetovém bankovníctví nebo v ověřené e-mailové schránce klienta, případně v tištěné podobě osobně nebo poštou na adresu, kterou klient uvede. Klientovi, který je spotřebitelem a s nímž se banka smluvně dohodla na jiné periodicitě poskytování nebo zpřístupňování výpisu z platebního účtu než jednou měsíčně, banka poskytne nebo zpřístupní výpis z platebního účtu bezplatně jednou měsíčně způsobem, který klientovi umožňuje ukládat a reprodukovat nezměněné informace osobně v tištěné podobě nebo elektronicky do internetového bankovníctví (pokud banka klientovi poskytuje internetové bankovníctví) nebo do ověřené e-mailové schránky klienta, pokud se banka s klientem nedohodne jinak.
- 4.47 Výpisy z účtu doručované poštou na adresu stanovenou majitelem účtu, které se vrátí bance jako nedoručitelné, je banka oprávněna skartovat.
- 4.48 Poplatky za výpisy z účtu podle způsobu předávání a periodicity upravuje aktuální

sazebník. Banka a klient se ve smyslu § 43 odst. 3 zákona o platebních službách dohodli, že banka může účtovat poplatky za dodatečné nebo častější poskytování informací, než bylo dohodnuto v rámcové smlouvě, nebo za zaslání informací jinými komunikačními prostředky, než jaké byly dohodnuty ve smlouvě, pokud o to majitel účtu požádá, v souladu s platným ceníkem.

4.49 Majitel účtu je povinen po obdržení výpisu zkontrolovat správnost zaúčtování, správnost zůstatku finančních prostředků na účtu a správnost provedení plateb.

## 5. Běžné účty

### Obecná ustanovení

5.1 Běžný účet je základní vkladový produkt, který banka zřizuje za účelem poskytování platebních služeb, zúčtování a uložení finančních prostředků. K běžnému účtu mohou být poskytovány další bankovní obchody a služby. Banka může na vybraných běžných účtech poskytovat povolené přečerpání se splatností do jednoho měsíce klientům, kteří splní podmínky stanovené bankou.

5.2 Zůstatek na běžném účtu nesmí v poslední den vměsíci klesnout pod aktuální výši minimálního zůstatku, kterou určuje banka zveřejněním v dokumentu – úrokové sazby na webových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). Dispozici s běžným účtem, kterou klient provede v poslední den daného měsíce a která by způsobila snížení zůstatku na běžném účtu pod aktuální výši minimálního zůstatku, může banka odmítnout. Banka může použít minimální zůstatek na úhradu poplatků za poskytnuté služby a jiných pohledávek vůči klientovi.

### Běžný účet v cizí měně

5.3 Běžný účet v cizí měně (platební účet) zřizuje banka v měnách česká koruna (dále jen „CZK“), americký dolar (dále jen „USD“), britská libra (dále jen „GBP“), švýcarský frank (dále jen „CHF“) a polský zlotý (dále jen „PLN“) pro právnické osoby, fyzické osoby – podnikatele a fyzické osoby – nepodnikatele jako samostatný účet, který není součástí balíčku služeb.

## Běžný účet

5.4 Běžný účet (platební účet) zřizuje banka v měně EUR a CZK pouze pro fyzické osoby – občany, kteří mají v bance investované finanční prostředky, tj. mají zřízený termínovaný vklad nebo uzavřenou smlouvu o poskytování investičních služeb, pro jejich osobní nepodnikatelské účely, a pro soukromé klienty.

## PB Konto

5.5 Účet PB (platební účet) zřizuje banka v měně EUR a CZK pro fyzické osoby – občany pro jejich osobní nepodnikatelské účely. Účet PB poskytuje banka pouze v rámci balíčku služeb.

## Basic Konto

5.6 Basic Konto (základní bankovní produkt) banka zřizuje v měně EUR pro fyzické osoby – občany v souladu se zákonem č. 483/2001 Z. z., o bankách, a v souladu s vyhláškou č. 41/20016 Z. z. MF SR o základním bankovním produktu.

## Standardní účet

5.7 Standardní účet (platební účet se základními funkcemi) zřizuje banka v měně EUR pro fyzické osoby – občany v souladu se zákonem č. 483/2001 Z. z., o bankách, a v souladu s vyhláškou MF SR o platebním účtu se základními funkcemi.

## Spořicí účet

5.8 Spořicí účet (platební účet):  
a) Saving Konto zřizuje banka v měně EUR pro fyzické osoby – občany,  
b) Investiční spořicí účet bez výpovědní lhůty zřizuje banka v měně EUR, CZK a USD pro fyzické osoby, podnikatele a právnické osoby,  
c) Investiční spořicí účet s výpovědní lhůtou zřizuje banka v měně EUR a CZK pro fyzické osoby, podnikatele a právnické osoby.  
Převod na uvedených spořicí účetech je možné provést pouze ve prospěch smluvně určených účtů.

## Biznis Konto

5.9 Biznis Konto (platební účet) zřizuje banka v měnách EUR a CZK pro právnické osoby

a fyzické osoby – podnikatele a je určeno pro jejich podnikatelské aktivity, provádění hotovostních a bezhotovostních transakcí. Biznis Konto poskytuje banka pouze v rámci balíčku služeb.

### **Biznis Konto – exekutoři, notáři, soudy**

- 5.10 Obchodní účet (platební účet) – exekutoři, notáři a soudy: tento účet zřizuje banka v eurech pro fyzické osoby – podnikatele a soudy. Je určen pro notářské a soudní úschovy a pro převody výtěžků z exekucí.

### **Investiční účet**

- 5.11 Investiční účet (Invest Konto) je určen zejména k finančním vypořádáním obchodů a produktů banky – nadlimitních termínovaných vkladů, vkladů, korporátních směnek, ostatních cenných papírů, případně dalších investičních produktů. Investiční účet banka zřizuje v měnách EUR, CZK, USD, CHF, GBP a PLN. Z účtu banka provádí pouze smluvně stanovené platební operace v omezeném rozsahu v souladu s platným ceníkem poplatků. Podle § 1 odst. 3 písm. i) zákona o platebních službách se zákon o platebních službách nevztahuje na platební operace, které souvisejí se správou cenných papírů nebo jiných finančních nástrojů, včetně výplaty dividend, výnosů nebo jiných výplat, splácení nebo prodeje, které provádí banka jako obchodník s cennými papíry a která poskytuje investiční služby.

### **Wealth Konto**

- 5.12 Wealth Konto (platební účet) zřizuje banka v měně EUR a CZK pro právnické osoby, fyzické osoby – podnikatele a fyzické osoby – občany v rámci balíčku služeb Wealth Management.

### **Fond Konto**

- 5.13 Fond Konto (platební účet) zřizuje banka v měně EUR pro právnické osoby za účelem vytvoření rezervního, sociálního nebo jiného fondu podle zvláštních předpisů.

### **Kontokorentní účet**

- 5.14 Kontokorentní účet (platební účet) zřizuje banka v měnách EUR a CZK pro právnické

osoby, fyzické osoby – podnikatele a fyzické osoby – občany. Na základě úvěrové smlouvy a smlouvy o kontokorentním účtu může klient přímo disponovat tímto účtem a čerpat úvěr do výše smluvně sjednaného úvěrového rámce, který nelze překročit. Kontokorentní úvěr je vázán na kontokorentní účet, který je zvláštním typem běžného účtu s možností povoleného přečerpání.

### **Účet Zaměstnanec**

- 5.15 Účet Zaměstnanec (platební účet) banka zřizuje v měně EUR zaměstnancům banky pro nepodnikatelské účely.

### **Účet Společnost**

- 5.16 Účet Společnost (platební účet) banka zřizuje v měně EUR zaměstnancům společnosti pro soukromé, nepodnikatelské účely.

### **Zvláštní účet dlužníka**

- 5.17 Zvláštní účet dlužníka (platební účet) – Banka je povinna na žádost správce konkurzní podstaty dlužníka zřídit a vést zvláštní účet dlužníka podle § 167o odst. 3 zákona č. 7/2005 Z. z., o konkurzu a restrukturalizaci, ve znění pozdějších předpisů. Povinnost vést zvláštní účet dlužníka zaniká uplynutím lhůty podle § 167o odst. 4 zákona č. 7/2005 Z. z., o konkurzu a restrukturalizaci, v znění pozdějších předpisů. Zvláštní účet dlužníka banka poskytuje v minimálním rozsahu služeb, který zahrnuje alespoň tyto bankovní služby související s platebním účtem:

- zřízení, vedení a zrušení zvláštního účtu dlužníka,
- provádění těchto platebních operací:
- jednorázový vklad nebo převod finančních prostředků podle zvláštního předpisu v měně EUR,
- jednou za kalendářní měsíc výběr finančních prostředků ze zvláštního účtu dlužníka ve výši podle zvláštního předpisu v hotovosti v místě, kde banka nebo pobočka zahraniční banky vykonává svou činnost na území Slovenské republiky.

Výše poplatku za zvláštní účet dlužníka činí maximálně dvě eura měsíčně a účtuje se k tíži zůstatku tohoto účtu.

## Účet společenství vlastníků

- 5.18 Účet společenství vlastníků (platební účet) – banka zřizuje a vede platební účet uživatele platebních služeb, jimiž jsou vlastníci bytů a nebytových prostor, jejichž jménem jedná správce nebo společenství vlastníků podle zvláštního předpisu spravující bytový dům vlastníka bytu nebo nebytového prostoru, přičemž na tomto platebním účtu jsou vedeny finanční prostředky související se správou bytového domu vlastníka bytu nebo nebytového prostoru. Banka je povinna i bez souhlasu správce nebo společenství vlastníků podle zvláštního předpisu jednou ročně bezplatně písemně poskytnout vlastníkovi bytu nebo nebytového prostoru na základě jeho žádosti, po prokázání jeho totožnosti a předložení výpisu z listu vlastnictví bytu nebo nebytového prostoru, který není starší než tři měsíce a který nemusí být určen pro právní účely, informace o aktuální výši zůstatku použitelných finančních prostředků a platebních operacích provedených na tomto platebním účtu za období předchozích šesti kalendářních měsíců souvisejících s odepsáním částky platební operace z tohoto platebního účtu. Banka může majiteli bytu nebo nebytového prostoru poskytnout informace podle první věty i opakovaně, přičemž za každé další poskytnutí těchto informací může banka účtovat poplatek, který musí být přiměřený a v souladu se skutečnými náklady banky.

### Zvláštní účet pro volební kampaň

- 5.19 Zvláštní účet pro volební kampaň – banka ve smyslu § 27g zákona č. 483/2001 Z. z., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, je povinna zřídit a vést zvláštní platební účet podle zvláštního předpisu (§ 3 odst. 2 a 4, § 5 odst. 5 a § 6 odst. 8 a 9 zákona č. 181/2014 Z. z., o volební kampani a o změně a doplnění zákona č. 85/2005 Z. z., o politických stranách a politických hnutích, ve znění pozdějších předpisů) v rozsahu podle zvláštního předpisu (§ 3, 5 a 6 zákona č. 181/2014 Z. z.), pokud o to požádá osoba, která má podle zvláštního předpisu (§ 3, 5 a 6 zákona č. 181/2014 Z. z.) povinnost zřídit si takový účet a vést na něm finanční prostředky určené na volební kampaň (dále jen „zvláštní účet pro volební kampaň“).

## Účet platební instituce

- 5.20 Účet platební instituce (platební účet) – banka umožní zřízení platebního účtu platební institucí na objektivním, nediskriminačním a přiměřeném základě; pokud banka jako poskytovatel platebních služeb takové zřízení odmítne, poskytne Národní bance Slovenska odůvodněné zdůvodnění tohoto odmítnutí.

### Služba informování o platebním účtu

- 5.21 Uživatel platebních služeb může využít službu informování o platebním účtu, pokud je jeho platební účet přístupný online prostřednictvím internetu.
- 5.22 Poskytovatel služby informování o platebním účtu je povinen:
- poskytovat služby informování o platebním účtu pouze na základě prokazatelného souhlasu uživatele platebních služeb,
  - zpřístupnit personalizované bezpečnostní prvky uživatele platebních služeb pouze tomuto uživateli a jejich vydavateli,
  - zajistit zasílání personalizovaných bezpečnostních prvků uživatele platebních služeb bezpečnými a účinnými prostředky tak, aby nebyly přístupné jiným osobám,
  - identifikovat se při každé komunikaci s poskytovatelem platebních služeb, který vede platební účet, a komunikovat s ním, jakož i s uživateli platebních služeb, bezpečným způsobem.
- 5.23 Poskytovatel služeb informování o platebním účtu je oprávněn mít přístup pouze k informacím o určených platebních účtech a o souvisejících platebních operacích, které vymezil uživatel platebních služeb.
- 5.24 Poskytovatel služby informování o platebním účtu nesmí od uživatele platebních služeb vyžadovat citlivé platební údaje související s platebními účty a nesmí tyto údaje používat ani uchovávat pro jiné účely, než je poskytování služby informování o platebním účtu výslovně požadované uživatelem platebních služeb, ani k těmto údajům nemá přístup.
- 5.25 Poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, je povinen:
- komunikovat s poskytovatelem služeb informování o platebním účtu bezpečným způsobem,
  - dodržovat zásady rovného zacházení při žádosti o poskytnutí služeb informování o platebním účtu zaslané prostřednictvím

poskytovatele služeb informování o platebním účtu, s výjimkou objektivně odůvodněných případů.

- 5.26 Poskytování služeb informování o platebním účtu není závislé na smluvním vztahu mezi poskytovatelem služeb informování o platebním účtu a poskytovatelem platebních služeb, který vede platební účet.

## 6. Termínované vklady

### Obecná ustanovení

- 6.1 Termínovaný vklad je určen k uložení volných finančních prostředků. Termínované vklady jsou určeny pro právnické a fyzické osoby. Majitel účtu se po podpisu smlouvy zavazuje vložit na tento účet finanční prostředky a vzdává se možnosti disponovat vkladem po určitou smluvně stanovenou dobu a její případné násobky. Za to náleží majiteli účtu dohodnutý úrok.
- 6.2 Klient není oprávněn nakládat s peněžními prostředky na termínovaném vkladu před uplynutím doby vázání vkladu, pokud se banka a klient nedohodnou jinak.
- 6.3 Pokud to smlouva umožňuje nebo pokud se banka a klient dohodnou na předčasném zrušení vkladu, banka účtuje sankci v souladu se sazebníkem.
- 6.4 Podmínkou založení termínovaného vkladu je existence nebo zřízení běžného účtu v bance. Zůstatek splatného termínovaného vkladu se připíše na běžný účet klienta vedený v bance.

### Termínovaný vklad

- 6.5 Termínovaný vklad zřizovaný v měnách EUR, CZK, CHF, GBP a USD na určitou dobu vázanosti. Tato doba vázanosti je zveřejněna na obchodních místech a na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). Termínovaný vklad je možné zřídit na jednorázové období nebo s automatickým prodloužením vkladu. Smlouva podepsaná smluvními stranami nabývá účinnosti dnem připsání finančních prostředků na účet termínovaného vkladu, a to nejméně ve výši minimálního vkladu. Vklad je úročen od dne připsání finančních prostředků na účet termínovaného vkladu pevnou úrokovou sazbou pro příslušnou výši vkladu platnou v den připsání finančních prostředků na účet termínovaného vkladu

nebo v den prodloužení vkladu. Úročení vkladu je pevné po celou dobu vázanosti vkladu. Úroková sazba platí po celou dobu vázanosti vkladu a je zveřejněna na obchodních místech a na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). Pokud zůstatek termínovaného vkladu klesne pod minimální zůstatek vkladu nebo pokud zůstatek termínovaného vkladu po uplynutí doby vázanosti termínovaného vkladu zůstane na účtu termínovaného vkladu, není takový zůstatek úročen. Banka vyrovná zůstatek účtu termínovaného vkladu podle smluvně dohodnutého písemného pokynu klienta (majitele účtu termínovaného vkladu) ve prospěch běžného účtu klienta vedeného v bance. Banka informuje majitele účtu písemně na poslední známou adresu o zrušení termínovaného vkladu a o způsobu nakládání s jeho kladným zůstatkem. Datum ukončení vázanosti vkladu se určí podle dne připsání finančních prostředků na účet termínovaného vkladu. Bez sankcí je možné disponovat s finančními prostředky na účtu v den splatnosti nebo v den prodloužení vkladu. Klient může disponovat s prostředky na účtu termínovaného vkladu v den splatnosti, resp. v den prodloužení. V případě prodloužení provede banka v den splatnosti termínovaného vkladu, automatické obnovení vkladu na stejné období vázanosti, pokud to bylo s klientem dohodnuto. Pokud klient nemá zájem o automatické obnovení vkladu, je povinen požádat banku o zrušení automatického obnovení vkladu, a to nejpozději dva pracovní dny před jeho ukončením. Pokud klient neplní své smluvní povinnosti, a to i přes předchozí výzvu ze strany banky, je banka oprávněna automatické obnovení vkladu odmítnout. O této skutečnosti banka informuje klienta nejpozději dva měsíce před jeho ukončením.

6.6 Banka připisuje úroky u termínovaných vkladů do jednoho roku po uplynutí doby vázanosti nebo v den předčasného zrušení vkladu, pokud to smlouva umožňuje nebo se banka a klient dohodnou na předčasném zrušení vkladu; u ročních vkladů a vkladů s dobou trvání delší než jeden rok k 31. 12. příslušného roku, nebo po uplynutí doby vázanosti, nebo v den předčasného zrušení vkladu přímo na účet termínovaného vkladu nebo na běžný účet klienta uvedený ve smlouvě a vedený v bance.

- 6.7 Banka poskytuje produkty a služby v souladu s platným ceníkem v době provedení příslušného úkonu. Pokud to smlouva umožňuje nebo se banka a klient dohodnou na předčasném zrušení vkladu, smlouva o vkladu předčasným zrušením vkladu zaniká. Vklad přijatý v souladu s touto smlouvou je chráněn v rozsahu a za podmínek podle zákona č. 118/1996 Z. z., o ochraně vkladů a o změně a doplnění některých zákonů, v platném znění. Majitel účtu svým podpisem prohlašuje, že se seznámil a souhlasí s obsahem smlouvy, VOP a platným ceníkem a prohlašuje, že všechny údaje týkající se klienta uvedené ve smlouvě jsou pravdivé. Klient souhlasí s tím, že banka bude zpracovávat jeho osobní údaje za účelem zřízení účtu a poskytování dalších služeb požadovaných klientem v souladu s platnou legislativou. Majitel účtu určí v podpisovém vzoru, který tvoří nedílnou součást smlouvy, osoby oprávněné disponovat s finančními prostředky na účtu v rozsahu oprávnění stanoveného majitelem účtu. Pokud podpisový vzor k termínovanému vkladu nestanoví jinak, tak disponent (D) s právem samostatného nakládání (A) je oprávněn pouze navýšit nebo snížit vklad v den jeho splatnosti. Postup podávání reklamací je upraven reklamačním řádem banky.
- 6.8 Klient, který je spotřebitelem, si může zřídit Termínovaný vklad také prostřednictvím elektronického bankovníctví, a to pokud již má zřízený přístup do internetového bankovníctví pro aktivní operace. Vkladový účet, který byl zřízen prostřednictvím elektronického bankovníctví, je možné zřídit v měně EUR, resp. jiné měně (dále také „termínovaný vklad“), s možností automatického prodloužení a bez možnosti částečného výběru z jistiny prostřednictvím elektronického bankovníctví. V tomto případě je Termínovaný vklad zřízen na základě Smlouvy o elektronickém bankovníctví, kterou se zřizuje internetové bankovníctví, a v souladu s ustanoveními těchto VOP. Po potvrzení a odsouhlasení náležitostí elektronického formuláře žádosti o vkladový účet prostřednictvím elektronického bankovníctví majitelem vkladového účtu a po připsání finančních prostředků na účet termínovaného vkladu zašle banka potvrzení o zřízení vkladového účtu formou výpisu z vkladového účtu.

## **PROFIT Konto**

- 6.9 PROFIT Konto je termínovaný vklad vedený v eurech na určitou dobu vázanosti. Tato doba vázanosti je zveřejněna na obchodních místech a na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). Úročení vkladu je fixní po celou dobu vázanosti vkladu. Dodatečné vklady nejsou možné po celou dobu vázanosti vkladu. Pokud to smlouva umožňuje nebo se banka a klient dohodnou na předčasném zrušení vkladu, účtuje banka za předčasné zrušení vkladu sankci v souladu se sazebníkem. Úroky z vkladu jsou splatné nejpozději na konci každého kalendářního roku. Produkt se prodává pouze prostřednictvím externích sítí.

## **7. Spořicí účty**

- 7.1 Banka pro majitele účtů na základě uzavřené písemné smlouvy zřizuje a vede klasické spořicí účty, spořicí účty bez výpovědní lhůty, spořicí účty s bonusem a spořicí účty s výpovědní lhůtou. Na uzavření smlouvy nevzniká právní nárok.
- 7.2. Banka může umožnit zřízení spořicího účtu i elektronicky prostřednictvím mobilní aplikace nebo internetového bankovníctví, a to s parametry podle aktuální nabídky a dostupnosti služby. Elektronické zřízení spořicího účtu je možné pouze pro majitele účtu, který s bankou uzavřel smlouvu o internetovém bankovníctví. Smlouva uzavřená elektronicky je smlouvou uzavřenou na dálku, výlučně prostřednictvím prostředků dálkové komunikace. Zvláštní ustanovení pro uzavírání smluv na dálku jsou zveřejněna na webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a jsou součástí smluvního vztahu majitele spořicího účtu a banky. Klient nemá právní nárok na uzavření smlouvy v elektronické podobě a na dálku. Při uzavírání smlouvy v elektronické podobě jsou smluvní dokumenty doručovány majiteli účtu do vyhrazené části (elektronické schránky, resp. složky) určené k doručování a uchovávání smluvní dokumentace a dalších dokumentů souvisejících se smluvním vztahem mezi bankou a majitelem spořicího účtu ve formě trvalého nosiče.
- 7.3. Nejpozději do 15 dnů od podpisu smlouvy je majitel účtu povinen vložit na spořicí účet vklad ve výši minimálně počátečního vkladu, který je stanoven bankou. Banka uvádí

v přehledu úrokových sazeb zveřejňovaných bankou, který je zveřejněn ve veřejnosti přístupných provozních prostorách banky a na webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz), informace o minimálním počátečním vkladu, minimální částce celkových měsíčních vkladů a maximální částce celkových měsíčních vkladů, resp. o částce mimořádných měsíčních vkladů pro spořicí účty.

## 8. Termínované vklady

8.1 Bonus Konto je termínovaný vklad s dobou vázanosti 12 měsíců. Tento účet je možné zřídit na jednorázové období nebo s automatickým prodloužením vkladu. Tento typ účtu banka zřizuje a vede v měně EUR pro fyzické osoby – občany, kteří nejsou podnikateli. Banka zřizuje pro jednoho občana (na jedno rodné číslo) maximálně jeden termínovaný vklad a Bonus Konto. K termínovaným vkladům se nevydávají platební karty. Úroková sazba se skládá ze základní úrokové sazby a bonusu, tj. násobku základní úrokové sazby, na který má klient nárok pouze za podmínky, že během zvolené doby vázanosti neprovede žádný výběr hotovosti ani bezhotovostní převod. Základní úroková sazba není na dobu vázanosti pevně stanovena a banka má právo její výši kdykoli změnit (variabilní sazba). Na výplatu úroku ve výši základní úrokové sazby má klient nárok po uplynutí zvolené doby vázanosti, a to i pokud by během tohoto období provedl výběr/převod. Bonusový koeficient jako násobek základní úrokové sazby je banka oprávněna měnit pouze při splatnosti (prodloužení) vkladu. Banka stanovila maximální výši bonusového úroku při vázání na 12 měsíců na 360 EUR. Banka má právo měnit maximální výši bonusového úroku. Z termínovaného vkladu má klient právo vybírat kdykoli bez uplatnění výpovědní lhůty. V případě dodržení smluvně sjednané doby vázanosti bude klientovi vyplacen úrok ve výši součtu základního úroku a bonusového úroku. V případě nedodržení smluvně sjednané doby vázanosti (předčasného výběru) ztrácí klient nárok na bonus a při splatnosti vkladu mu bude vyplacen pouze základní úrok. Za služby poskytované v rámci termínovaného vkladu banka účtuje poplatky v souladu s aktuálním sazebníkem poplatků platným v době provedení zpoplatněné operace. Poplatky banka inkasuje měsíčně. V den

ukončení vázanosti vkladu banka provede automatické obnovení vkladu na stejnou dobu vázanosti, pokud to bylo s klientem dohodnuto. Pokud klient nemá zájem o automatické obnovení vkladu, může banku požádat o zrušení automatického obnovení vkladu, a to nejpozději dva pracovní dny před jeho ukončením. V případě, že klient neplní své povinnosti ve smyslu uzavřené smlouvy a/ nebo VOP, a to i poté, co klienta k plnění těchto povinností banka vyzvala, je banka oprávněna automatické obnovení vkladu odmítnout. O této skutečnosti banka informuje klienta nejpozději dva měsíce před jeho ukončením.

## 9. Vkladní knížky

9.1. K 30. 6. 2024 banka ukončila poskytování vkladních knížek výpovědí ze strany banky. O zrušení vkladní knížky byl klient informován písemně na poslední známou adresu. Zůstatek zrušené vkladní knížky, který nebyl vypořádán, banka eviduje po dobu zákonné promlčecí lhůty na interním účtu. Banka vypořádá zůstatek zrušené vkladní knížky podle písemného pokynu oprávněné osoby.

## 10. Hotovostní a směnárenské operace

10.1 Klient může provádět hotovostní platební operace:

- vkladem hotovosti na svůj účet nebo na účet jiného příjemce v rámci banky,
- výběrem hotovosti řádně vyplněným pokladním dokladem banky,
- směnou hotovosti na základě směnného lístku,
- platební kartou.

10.2 Banka provádí hotovostní a směnárenské operace pouze ve vybraných obchodních místech.

10.3. Banka si vyhrazuje právo stanovit maximální denní limit pro jednotlivé hotovostní transakce na jednoho klienta.

10.4. Hotovostní vklady přijímá banka na určených obchodních místech v rámci pokladních hodin. Hotovostní vklad v domácí nebo cizí měně nad 10 000,00 EUR je klient povinen nahlásit dva dny předem. V případě neohlášení hotovostního vkladu přesahujícího uvedenou částku má banka právo odmítnout přijetí vkladu nebo omezit výši přijatého vkladu.

10.5. Přijetí peněz klient vždy potvrdí svým podpisem na pokladním dokladu. Banka nebere v úvahu

- uplatnění reklamací po odchodu klienta z pokladny.
- 10.6. Pokud klient požádá o výběr v hotovosti v domácí nebo cizí měně v minimální výši 15 000,00 EUR nebo požádá o předčasný výběr z termínovaného vkladového účtu, v případě, že to smlouva umožňuje nebo pokud se banka a klient dohodnou na předčasném zrušení vkladu, je povinen uvedený výběr nahlásit dva pracovní dny před požadovaným datem výběru hotovosti.
- 10.7. Směnárenské operace, tj. nákup a prodej, resp. výměna finančních prostředků v cizí měně, provádí vybrané obchodní místo banky ve vybraných měnách, které jsou uvedeny v kurzovním lístku banky. Bankovky v měnách neuvedených v kurzovním lístku banky, bankovky značně poškozené a bankovky, jejichž platnost již vypršela, banka nekupuje. Banka nakupuje platné mince v cizí měně pouze v rozsahu nezbytném pro vlastní prodej.
- 10.8. V případě nedostatku hotovosti v určité cizí měně na obchodním místě je banka oprávněna se souhlasem klienta vyplatit protihodnotu odpovídající požadavku klienta na výběr hotovosti i v jiné cizí měně nebo v eurech podle hotovostních možností banky.
- 10.9. O nákupu, prodeji, resp. směně finančních prostředků v cizí měně banka vystaví pokladní stvrzenku.
- 10.10. Pro operace v rámci limitu použije banka aktuální směnný kurz podle kurzovního lístku vyhlášeného bankou.
- 10.11. Pro operace nad limitem použije banka individuální kurz. Aktuální směnný kurz vyhlášený bankou je zveřejněn a je k dispozici klientům banky v písemné formě v prostorách obchodních míst banky a v elektronické formě na internetových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 10.12. Pokud spotřebitel vloží finanční prostředky v hotovosti na platební účet vedený u poskytovatele platebních služeb v měně, v níž je tento platební účet veden, zajistí poskytovatel platebních služeb, aby byla tato částka připsána na platební účet a bez zbytečného odkladu dána k dispozici po okamžiku přijetí finančních prostředků.
- 10.13. Pokud uživatel platebních služeb, který není spotřebitelem, vloží finanční prostředky v hotovosti na platební účet vedený u poskytovatele platebních služeb v měně, v níž je tento platební účet veden, poskytovatel platebních služeb zajistí, aby uživatel platebních služeb mohl touto částkou disponovat po připsání na platební účet nejpozději následující pracovní den po přijetí finančních prostředků.
- ## 11. Bezhotovostní platební operace
- 11.1. Platební operace banka poskytuje a provádí:
- a) na území Slovenské republiky a v rámci členských zemí SEPA prostřednictvím platebního systému SIPS nebo prostřednictvím korespondenční banky (nostro účtu banky vedeného u korespondenční banky (dále jen „standardní platby“),
  - b) prostřednictvím evropského platebního systému TARGET2 (dále jen „prioritní platby“),
  - c) prostřednictvím platebního systému TIPS (dále jen „okamžité platby“).
- 11.2. Banka provádí platební operace na základě jednoznačného souhlasu (autorizace) plátce před jejich provedením, kterým je platební příkaz v papírové nebo elektronické podobě k provedení platební operace. Pokud plátce udělil souhlas k provedení platební operace, považuje se platební operace za autorizovanou; plátce může udělit souhlas k provedení platební operace také prostřednictvím příjemce nebo prostřednictvím poskytovatele služeb iniciace plateb. Plátce autorizuje platební operaci před jejím provedením. Souhlas s provedením platební operace nebo více platebních operací se uděluje prostřednictvím přidělených personalizovaných bezpečnostních prvků, zejména podpisem papírového platebního příkazu v souladu s platným podpisovým vzorem k účtu, zvláštním identifikačním číslem nebo podobným kódem a heslem blíže specifikovanými v těchto VOP. Pokud takový souhlas chybí, považuje se platební operace za neautorizovanou.
- 11.3. Jsou-li splněny všechny podmínky sjednané v rámcové smlouvě, je poskytovatel platebních služeb plátce, který vede platební účet, povinen provést autorizovaný platební příkaz bez ohledu na to, zda platební příkaz předkládá plátce nebo příjemce, nebo zda je předkládán prostřednictvím příjemce či poskytovatele služby iniciace plateb.
- 11.4. Souhlas s provedením platební operace může plátce odvolat nejpozději do okamžiku, kdy se platební operace stává neodvolatelnou (tj.

- okamžikem přijetí platebního příkazu bankou). Souhlas s provedením opakujících se platebních operací lze odvolat nejpozději den před splatností opakující se operace, přičemž od okamžiku odvolání je následující platební operace považována za neautorizovanou.
- 11.5 Postup udělení souhlasu k provedení platební operace je sjednán ve smlouvě o poskytování jednorázové služby nebo v rámcové smlouvě mezi plátcem a jeho poskytovatelem platebních služeb.
- 11.6 Plátce předkládá bance platební příkazy ve formě:
- a) písemných platebních příkazů v tištěné podobě, které předkládá na univerzálních formulářích nebo na formulářích schválených bankou; banka nepřijímá písemné platební příkazy doručené poštou;
  - b) internetového bankovníctví (dále jen „IB“),
  - c) jinou formou na základě dohody mezi bankou a majitelem účtu.
- 11.7 Platební příkazy, které neobsahují povinné údaje nebo údaje dohodnuté mezi bankou a plátcem, případně obsahují chybné nebo nečitelné údaje, může banka odmítnout provést nebo je vrátit klientovi a banka bude takový platební příkaz považovat za nepřijatý. Údaje na platebním příkazu nelze přepisovat. Opravy lze provádět zásadně pouze účetním způsobem.
- 11.8 Podmínkou pro provedení platebního příkazu je zejména včasné doručení řádně vyplněného platebního příkazu v souladu s podmínkami pro provádění platebních operací stanovenými bankou a zajištění finančního krytí částky platby. V případě, že klient nesplní podmínku zajištění finančního krytí platební operace, je banka oprávněna odmítnout provedení příslušného platebního příkazu klienta. V případě přeshraniční platební operace také předání podkladů nezbytných k provedení přeshraniční platební operace, pokud to vyžaduje povaha platby, nebo na žádost banky, a zajištění finančního krytí částky přeshraniční operace včetně poplatků souvisejících s platební operací v den splatnosti.
- 11.9 Banka zveřejňuje ve svých provozovnách a na svých webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) aktuální seznam zemí, do kterých banka neprovádí přeshraniční platební příkazy v příslušné měně platby, seznam rizikových zemí a seznam vysoce rizikových zemí, ve kterých nelze zaručit úspěšné provedení platby a u nichž je klient povinen bance doložit účel přeshraniční platby příslušnou dokumentací (např. kopie faktury, smlouvy atd.).
- 11.10 Banka je oprávněna před provedením platby nebo i po jejím provedení ověřit její účel a věrohodnost z důvodů hodných zvláštního zřetele, zejména z důvodů prevence a ochrany před legalizací výnosů z trestné činnosti.
- 11.11 Banka je oprávněna odmítnout provedení platby v případě, že se na zemi příjemce nebo zemi plátce platby, zemi banky příjemce nebo zemi banky plátce a jejích složek a na příjemce nebo plátce platby vztahují restriktivní opatření v souladu s aktuálním seznamem sankcionovaných subjektů, je vyhlášeno embargo nebo existuje podezření, že platba bude zablokována oprávněnými osobami v zahraničí nebo z důvodů týkajících se bezpečnosti platební operace, podezření na neautorizovanou nebo podvodnou operaci.
- 11.12 Banka je oprávněna odmítnout provedení platby, pokud je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo s rozhodnutím příslušného orgánu, či v rozporu s interními zásadami banky nebo interními zásadami korespondenční banky, která se bude podílet na provedení platby, nebo pokud banka získá důvodné podezření ohledně výše uvedených skutečností; zároveň může banka od klienta požadovat předložení dokladů prokazujících, že platba není v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo interními zásadami banky, s rozhodnutím příslušného orgánu nebo s interními zásadami korespondenční banky.
- 11.13 Banka je oprávněna nepřipsat platbu na účet klienta v případě nesouladu čísla účtu s jeho názvem a pokud údaje o plátcí nejsou úplné nebo dostatečné podle předpisů o prevenci, vyšetřování a odhalování legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.
- 11.14 Pokud banka odmítne provést platební příkaz nebo pokud poskytovatel služeb iniciace plateb odmítne poskytnout službu iniciace plateb, je banka povinna tuto skutečnost a důvody odmítnutí platebního příkazu oznámit klientovi v souladu s § 5 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, bez zbytečného odkladu. Je-li to možné, banka oznámí také postup nápravy chyb, které vedly k odmítnutí platebního příkazu, pokud zákon č. 297/2008 Z. z., o ochraně před legalizací výnosů z trestné činnosti a o ochraně před financováním

terorismu a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, nebo § 89 až 93b zákona č. 483/2001 Z. z., ve znění pozdějších předpisů, nestanoví jinak.

- 11.15 Po provedení platební operace je plátce o jejím provedení informován prostřednictvím výpisu z účtu. Pokud má klient pochybnosti o správnosti provedení platební operace, má právo podat u banky reklamaci. Lhůty a postup při vyřizování reklamací, stížností nebo sporů jsou uvedeny v reklamačním řádu banky.
- 11.16 Vzájmu bezproblémového provedení plateb ze zahraničí sdělí příjemce svému obchodnímu partnerovi, plátcí, číslo IBAN. Banka nenes odpovědnost za škody, které vzniknou klientovi a jeho obchodním partnerům z důvodu vrácení nepřijatých a neproveditelných platebních příkazů nebo opožděného doručení platby, které nebyly provedeny nebo byly provedeny chybně v důsledku skutečnosti, že klient poskytl nesprávné informace nebo oznámil nesprávný platební pokyn.
- 11.17 Banka neodpovídá za lhůty a způsob zpracování příkazu jinými poskytovateli platebních služeb. Banka provede platební příkazy k úhradě do výše kladného zůstatku nebo do výše předem smluvně dohodnutého povoleného přečerpání, přičemž banka je oprávněna v případě poplatků za platební operaci tyto vyúčtovat do debetu. Platební příkazy k vypořádání, na které není na účtu plátce dostatek finančních prostředků, banka vyřazuje ze zpracování. Banka neodpovídá za škody, které vzniknou v důsledku neprovedení platebního příkazu z důvodu jeho nezajištěného finančního krytí. Pokud klient požaduje doklad o provedení platebního příkazu, banka mu po provedení platebního příkazu předá okamžitý výpis z účtu (potvrzení stavu účtu) vygenerovaný bankovním informačním systémem. Banka nevydává doklad o zaplacení u platebních příkazů s budoucí splatností. Poplatky za poskytování platebních služeb a provádění platebních operací jsou uvedeny v platném ceníku.
- 11.18 U operací v rámci limitu použije banka aktuální směnný kurz podle kurzovního lístku vyhlášeného bankou. Měnové konverze klientů banky u platebních operací nad limitem povinně podléhají individuálnímu kurzu. Povinnost individuálního kurzu se vztahuje jak na bezhotovostní, tak i na hotovostní operace v bance. Při nadlimitní platební operaci v rámci vnitrobankovního převodu použije banka individuální kurz.

11.19 Plátce může banku písemně nebo prostřednictvím IB (pokud to banka umožňuje) požádat o změnu, zrušení nebo stornování již bankou přijatého platebního příkazu k úhradě za podmínek stanovených bankou:

- a) Změnu platebního příkazu banka provede pouze pokud se jedná o změnu přeshraničního platebního příkazu – hladká platba, přičemž banka nezaručuje úspěšnost provedení změny, pokud již byl platební příkaz proveden.
- b) Klient může zrušit platební příkaz k úhradě pouze za předpokladu, že finanční prostředky ještě nebyly odepsány z účtu klienta. V případě zrušení platebního příkazu s použitím individuálního kurzu (transakce nad limitem) je možné platební příkaz zrušit až po dohodě s bankou v souvislosti s vývojem kurzu cizí měny. Každá žádost o zrušení platebního příkazu s nadlimitní operací se posuzuje samostatně. Klient souhlasí s tím, že banka je v tomto případě oprávněna v souvislosti se zrušením platebního příkazu účtovat klientovi poplatky podle platného ceníku a vzniklou kurzovou ztrátu na straně banky.
- c) O zrušení platebního příkazu může plátce požádat v případě, že platební příkaz již byl proveden (finanční prostředky již byly odepsány z účtu plátce), finanční prostředky však ještě nebyly bankou odeslány na účet banky příjemce. V případě zrušení platebního příkazu s použitím individuálního kurzu (nadlimitní operace) je možné platební příkaz zrušit až po dohodě s bankou v souvislosti s pohybem kurzu cizí měny. Každá žádost o zrušení platebního příkazu s nadlimitní operací se posuzuje samostatně. Plátce souhlasí s tím, že banka je oprávněna v souvislosti se zrušením platebního příkazu účtovat na vrub plátce poplatky v souladu s platným ceníkem a vzniklou kurzovou ztrátou na straně banky. Klient bere na vědomí, že původně odepsaná částka z účtu klienta a částka vrácené transakce se mohou lišit.
- d) Platební příkaz k úhradě, který již byl proveden (finanční prostředky již byly odepsány z účtu klienta) a finanční prostředky již byly odeslány na účet banky příjemce, nemůže klient zrušit, ale může požádat banku o zprostředkování vrácení platby.

- 11.20 Na každé žádosti o změnu/zrušení/storno platby je plátce povinen kromě standardních údajů uvést tyto údaje:
- údaje z původní platby,
  - změněné údaje,
  - podpis/podpisy oprávněné osoby / oprávněných osob k nakládání s finančními prostředky uvedené v platném podpisovém vzoru k danému účtu.
- 11.21 Platební příkazy lze bance předkládat v lhůtě 90 kalendářních dnů před požadovaným dnem splatnosti. Prioritní platební příkazy lze bance předkládat v lhůtě 5 kalendářních dnů před požadovaným dnem splatnosti.
- 11.22 Banka odečte finanční prostředky z platebního účtu i bez předložení platebního příkazu
- při výkonu rozhodnutí nebo při plnění jiné povinnosti uložené zvláštním zákonem nebo na základě zvláštního zákona,
  - k úhradě všech cen a skutečných výdajů za poskytnuté služby, k úhradě splatných debetních úroků nebo v dalších případech, kdy je k tomu banka oprávněna podle rámcové smlouvy nebo VOP, nebo
  - v případech písemně dohodnutých mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb.
- 11.23 Platební operace se provádějí v měně dohodnuté mezi poskytovatelem platebních služeb a uživatelem platebních služeb.
- 11.24 Než banka jako poskytovatel platebních služeb plátce převede finanční prostředky, ověří správnost údajů uvedených na základě dokumentů, údajů nebo informací získaných ze spolehlivého a nezávislého zdroje.

### **Převody finančních prostředků v rámci EU**

- 11.25 Pokud mají všichni poskytovatelé platebních služeb zapojení do platebního řetězce sídlo v EU, jsou převody finančních prostředků doprovázeny alespoň číslem platebního účtu plátce i příjemce nebo jedinečným identifikačním kódem transakce, a to aniž by tím byly případně dotčeny požadavky na údaje stanovené v nařízení (EU) č. 260/2012.
- 11.26 Banka jako poskytovatel platebních služeb plátce na žádost poskytovatele platebních služeb příjemce nebo zprostředkovatele platebních služeb zpřístupní do tří pracovních dnů od přijetí této žádosti následující údaje:
- údaje o plátcovi nebo příjemci v případě převodů finančních prostředků v částce vyšší než 1 000,00 EUR, ať už jsou tyto

převody provedeny jako jedna transakce nebo jako několik transakcí, které se jeví jako propojené;

- v případě převodů finančních prostředků, které nepřesahují 1 000,00 EUR a nejeví se jako propojené s jinými převody finančních prostředků, jejichž výše by spolu s daným převodem přesáhla 1 000,00 EUR, alespoň:
    - jméno plátce a jméno příjemce, a
    - čísla platebních účtů plátce i příjemce nebo jedinečný identifikační kód transakce.
- 11.27 V případě převodů finančních prostředků uvedených v bodě 11.18 nemusí banka jako poskytovatel platebních služeb plátce ověřovat údaje o plátcovi, pokud poskytovatel platebních služeb plátce:
- obdržel finanční prostředky, které mají být převedeny, v hotovosti nebo ve formě anonymních elektronických peněz, nebo
  - má důvodné podezření, že se jedná o praní špinavých peněz nebo financování terorismu.

### **Převody finančních prostředků mimo EU**

- 11.28 V případě hromadných převodů od jednoho plátce, u nichž mají poskytovatelé platebních služeb příjemců sídlo mimo EU, se bod 11.18 nevztahuje na jednotlivé převody seskupené v hromadném převodu za předpokladu, že hromadný převod obsahuje údaje uvedené v bodě 11.18 a uvedené údaje byly ověřeny v souladu s body 11.18 až 11.22 a že jednotlivé převody jsou doprovázeny číslem platebního účtu plátce nebo jedinečným identifikačním kódem transakce.
- 11.29 Aniž by tím byly případně dotčeny údaje požadované v souladu s nařízením (EU) č. 260/2012, v případě, že má banka jako poskytovatel platebních služeb příjemce sídlo mimo EU, doprovázejí převody finančních prostředků, které nepřesahují 1 000,00 EUR a nejeví se jako propojené s jinými převody finančních prostředků, jejichž výše by spolu s daným převodem přesáhla 1 000,00 EUR, alespoň tyto údaje:
- jméno plátce a jméno příjemce, a
  - čísla platebních účtů plátce a příjemce nebo jedinečný identifikační kód transakce.
- 11.30 Banka jako poskytovatel platebních služeb plátce nemusí ověřovat údaje o plátcovi, pokud poskytovatel platebních služeb plátce:
- obdržel finanční prostředky, které mají být převedeny, v hotovosti nebo ve formě anonymních elektronických peněz, nebo

- má důvodné podezření, že se jedná o praní špinavých peněz nebo financování terorismu.

### **Zjištění chybějících údajů o plátcích nebo příjemcích**

- 11.31 Banka jako poskytovatel platebních služeb příjemce provádí účinné postupy, jimiž zjišťuje, zda byly v systému zasílání zpráv nebo v systému plateb a zúčtování používaném k převodu finančních prostředků vyplněny všechny kolony týkající se údajů o plátcích a příjemcích s použitím znaků nebo vstupů, které jsou přípustné podle pravidel daného systému.
- 11.32 Banka jako poskytovatel platebních služeb příjemce provádí účinné postupy, v případě potřeby včetně ex-post monitorování a monitorování v reálném čase, aby mohla zjistit, zda nechybí tyto údaje o plátcích nebo příjemcích:
- v případě převodů finančních prostředků, u nichž má poskytovatel platebních služeb plátce sídlo v EU, údaje uvedené v bodech 11.20 až 11.22;
  - v případě převodů finančních prostředků, u nichž má poskytovatel platebních služeb plátce sídlo mimo EU, údaje uvedené v bodě 11.18;
  - v případě hromadných převodů, u nichž má poskytovatel platebních služeb plátce sídlo mimo EU, údaje uvedené v bodě 11.18 v souvislosti s daným hromadným převodem.
- 11.33 V případě převodů finančních prostředků přesahujících 1 000,00 EUR, ať už jsou tyto převody provedeny jako jedna transakce nebo jako několik transakcí, které se jeví jako propojené, ověří poskytovatel platebních služeb příjemce před připsáním prostředků na platební účet příjemce nebo před zpřístupněním finančních prostředků příjemci správnost údajů o příjemci uvedených v odstavci 2 tohoto článku na základě dokumentů, údajů nebo informací získaných ze spolehlivého a nezávislého zdroje, a to aniž by byly dotčeny požadavky stanovené v článcích 83 a 84 směrnice (EU) 2015/2366.
- 11.34 V případě převodů finančních prostředků nepřesahujících 1 000,00 EUR, které se nejeví jako propojené s jinými převody finančních prostředků, jejichž částka by spolu s daným převodem přesáhla 1 000,00 EUR, nemusí

poskytovatel platebních služeb příjemce ověřovat správnost údajů o příjemci, pokud poskytovatel platebních služeb příjemce:

- vyplatí finanční prostředky v hotovosti nebo ve formě anonymních elektronických peněz, nebo
  - má důvodné podezření, že se jedná o praní špinavých peněz nebo financování terorismu.
- 11.35 Ověření se považuje za provedené, pokud:
- byla totožnost plátce ověřena v souladu s článkem 13 směrnice (EU) 2015/849 a údaje získané na základě uvedeného ověření jsou uchovávány v souladu s článkem 40 uvedené směrnice, nebo
  - se na plátce vztahuje článek 14 odst. 5 směrnice (EU) 2015/849.

### **Převody finančních prostředků s chybějícími nebo neúplnými údaji o plátcích nebo příjemcích**

- 11.36 Poskytovatel platebních služeb příjemce provádí účinné postupy založené na posouzení rizika, a to i na základě postupů posouzení rizika uvedených v bodě 13 směrnice (EU) 2015/849, s cílem určit, zda provést, odmítnout nebo pozastavit převod finančních prostředků, u něhož chybí požadované úplné údaje o plátcích a příjemcích, a s cílem přijmout přiměřená následná opatření.
- 11.37 Zjistí-li poskytovatel platebních služeb příjemce při přijetí převodu finančních prostředků, že údaje uvedené v bodech 11.18 až 11.24 chybí, nejsou úplné nebo nebyly vyplněny s použitím znaků či vstupních informací, které jsou přípustné podle dohod o systému zasílání zpráv nebo o platebním a zúčtovacím systému, jak je uvedeno v bodě 11.25, poskytovatel platebních služeb plátce převod odmítne nebo požádá o požadované údaje o plátcích a příjemcích, a to před připsáním na platební účet příjemce nebo po něm, nebo před zpřístupněním finančních prostředků příjemci, na základě posouzení rizika.
- 11.38 Pokud poskytovatel platebních služeb opakovaně neposkytne žádné z požadovaných údajů o plátcích nebo příjemcích, poskytovatel platebních služeb příjemce přijme opatření, která mohou nejprve zahrnovat zaslání upozornění a stanovení lhůt, než buď odmítne všechny budoucí převody finančních prostředků od tohoto poskytovatele platebních služeb, nebo omezí či ukončí svůj

obchodní vztah s daným poskytovatelem platebních služeb.

- 11.39 Poskytovatel platebních služeb příjemce oznámí neposkytnutí údajů a přijatá opatření příslušnému orgánu odpovědnému za sledování dodržování předpisů v oblasti boje proti praní špinavých peněz a financování terorismu.

### **Posuzování a hlášení**

- 11.40 Poskytovatel platebních služeb příjemce zohlední chybějící nebo neúplné údaje o příkazci a příjemci jako faktor při posuzování, zda jsou převody finančních prostředků nebo jakékoli související transakce podezřelé a zda je třeba je nahlásit finanční zpravodajské jednotce (FIU) v souladu se směrnicí (EU) 2015/849.

### **Služba iniciace platby**

- 11.41 Plátce může využít službu iniciace platby, pokud je jeho platební účet přístupný online prostřednictvím internetu.

### **SEPA převod**

- 11.42 SEPA platbu (převod) v EUR provádí banka mezi dvěma poskytovateli platebních služeb prostřednictvím platebního systému SIPS.

- 11.43 Údaje v SEPA platebním příkazu (formuláři) musí být komplexně a bezchybně vyplněny v rozsahu následujících údajů:

- a) IBAN plátce – pro Slovenskou republiku má vždy 24 znaků, kód země (2 písmena), kontrolní číslice (2 číslice) a kód banky, předčíslí účtu a základní číslo účtu (20 číslic),
- b) IBAN příjemce (max. 34 alfanumerických znaků). Každá země EHP má stanovenou délku a strukturu IBAN s určením pozic, na kterých se nachází kód banky, předčíslí a základní číslo účtu,
- c) název účtu příjemce,
- d) částka platby v EUR,
- e) místo a datum vystavení platebního příkazu,
- f) podpis plátce shodný s podpisovým vzorem uloženým v bance, s výjimkou plateb prováděných prostřednictvím elektronických zařízení.

- 11.44 Údaje, které může plátce vyplnit na základě dohody s bankou, jsou:

- a) datum splatnosti; není-li uvedeno, je SEPA platba splatná v okamžiku přijetí, resp. nejbližší pracovní den,
- b) variabilní symbol (maximálně 10 číslic),
- c) specifický symbol (maximálně 10 číslic),
- d) konstantní symbol (maximálně 4 číslice),
- e) zpráva pro příjemce,
- h) reference plátce.

- 11.45 SEPA trvalý příkaz (platba) obsahuje kromě povinných údajů SEPA platby také následující povinné údaje:

- k) frekvence SEPA platby,
- l) den opakování SEPA platby,
- m) datum první SEPA platby,
- n) datum ukončení SEPA trvalého příkazu.

- 11.46 Průběžnými SEPA příkazy (k úhradě) se provádějí pravidelně se opakující platby v měně EUR pro stejného příjemce, se stejnými platebními symboly (variabilní, konstantní, resp. specifický symbol), splatné v určitém termínu, ve stejných časových intervalech a na pevně stanovené částky. Pokud den splatnosti jednotlivé platební operace připadá na den, který není pracovním dnem, bude trvalý příkaz proveden v nejbližší následující pracovní den.

- 11.47 Lhůty pro provedení SEPA platby

- a) lhůta nebo den odepsání částky platební operace z účtu plátce – banka odečte částku platby z účtu plátce v den, kdy má být platební operace provedena (dále jen „den splatnosti“ nebo také „referenční datum“), pokud je datum splatnosti uvedeno v platebním příkazu a jsou splněny podmínky pro provedení platebního příkazu. Odepisování finančních prostředků z platebního účtu plátce nelze provést před datem splatnosti platebního příkazu. Není-li v platebním příkazu uveden den splatnosti, resp. je-li uveden starší datum než aktuální den splatnosti, banka odečte částku platební operace z účtu plátce nejpozději v první pracovní den následující po dni přijetí platebního příkazu, jsou-li splněny podmínky pro provedení platební operace a pokud se banka a plátce písemně nedohodli na jiném dni splatnosti platebního příkazu. Platební příkazy může plátce podávat do konce provozní doby v celé síti banky, prostřednictvím IB do 18.30 hod. Platební příkazy přijaté po 18.30 hod. budou zpracovány následující pracovní den.
- b) lhůta pro připsání – banka plátce je povinna zajistit převod částky platební

operace na účet poskytovatele platebních služeb příjemce nejpozději do konce následujícího pracovního dne po dni splatnosti platebního příkazu, s výjimkou případů, kdy je platební příkaz předložen plátcem v papírové podobě; v takovém případě se lhůta může prodloužit o další pracovní den.

- 11.48 Lhůta nebo den připsání částky platby na účet příjemce: Banka připsá částku platební operace na platební účet příjemce a umožní mu disponovat s připsanou částkou platební operace bez zbytečného odkladu v ten samý pracovní den, kdy byla částka platební operace připsána na účet banky příjemce, a to i pokud je zároveň bankou plátce a na straně banky příjemce nedochází k převodu nebo dochází k převodu mezi eurem a jinou měnou členského státu nebo mezi měnami dvou členských států. Pokud banka nemůže identifikovat příjemce částky platby, bez zbytečného odkladu vrátí částku platby poskytovateli platebních služeb plátce na účet plátce. Je-li banka bankou plátce, bez zbytečného odkladu připsá vrácenou částku platby od poskytovatele platebních služeb příjemce na účet plátce. Banka informuje klienty ve svých obchodních místech v tištěné podobě a v elektronické podobě na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) o aktuálním převodníku BIC kódů poskytovatelů platebních služeb na území SR. BIC kód banky, který se používá při provádění SEPA platebních operací v měně EUR v platebním systému SIPS, je BSLOS22.
- 11.49 Platební příkazy předkládá plátce prostřednictvím formulářů platebních příkazů schválených bankou pro platební operace, např.:
- aa) příkaz k úhradě s označením, že se jedná o SEPA platbu,
  - ab) formulář SEPA platba – platí pro IB,
  - ac) trvalý příkaz k úhradě s označením, že se jedná o SEPA platbu,
  - ad) formulář trvalého příkazu SEPA – platí pro IB.
- 11.50 Částka SEPA platby (úhrady) není omezena.

### **SEPA okamžité platby**

#### **Odesílání SEPA okamžitých (úhrad) plateb**

- 11.51 Není-li v tomto článku uvedeno jinak, vztahují se na okamžitý SEPA převod (platbu) přiměřeně pravidla a podmínky stanovené

pro SEPA převod, uvedené v příslušných ustanoveních těchto VOP. Platební příkaz k okamžitému převodu lze provést pouze ve prospěch účtu vedeného v bance příjemce, která je účastníkem schématu okamžitých SEPA plateb.

- 11.52 Okamžitá SEPA platba se provádí na základě platebního příkazu k okamžité SEPA platbě předloženého klientem. Banka prostřednictvím elektronického bankovníctví provede (uhradí) okamžitou SEPA platbu z platebního účtu 24 hodin denně v kterýkoli kalendářní den. Banka odečte částku okamžité SEPA platby, uvedenou na platebním příkazu v obchodním místě banky (neelektronický platební příkaz), z účtu plátce v kalendářní den, kdy má být okamžitá SEPA platba provedena (dále jen „den splatnosti“ nebo také „referenční datum“), pokud je den splatnosti uveden v platebním příkazu, nebo v kalendářní den, kdy byl příkaz k okamžité platbě bankou přijat a zpracován, a pokud jsou splněny podmínky pro provedení platebního příkazu. Odepsání finančních prostředků z platebního účtu plátce nelze provést před datem splatnosti platebního příkazu.
- 11.53 Okamžitou platbu nelze provést z termínovaných vkladů, spořicíh účtů a úvěrových účtů.
- 11.54 Banka provede (vyplatí) okamžitou SEPA platbu do 10 sekund od přijetí platebního příkazu k okamžité platbě od plátce, resp. v případě neelektronického platebního příkazu od okamžiku, kdy banka zadala informace o platebním příkazu do svého interního systému, nejdříve poté, co plátce předložil bance neelektronický platební příkaz, jsou-li splněny podmínky pro provedení okamžité platby, zejména finanční krytí na platebním účtu. Příkaz k okamžité platbě nelze po přijetí bankou odvolat.
- 11.55 Po zpřístupnění příslušné funkce si klient může nastavit limit pro jednotlivou transakci nebo denní limit, kterým se stanoví maximální částka, kterou lze odeslat prostřednictvím okamžité SEPA platby, a to podle vlastního uvážení klienta. Klient může tuto maximální částku upravit kdykoli před zadáním platebního příkazu k okamžité SEPA platbě. Pokud platební příkaz klienta k okamžité platbě překračuje maximální částku nebo vede k jejímu překročení, banka platební příkaz k okamžité platbě neprovede. Banka tuto skutečnost oznámí klientovi a informuje ho o tom, jak

má maximální částku upravit. Banka včas informuje klienta o datu účinnosti uvedeného ustanovení oznámením zveřejněným v obchodní pobočce, na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a do elektronické schránky klienta v elektronickém bankovníctví. V elektronickém bankovníctví si může limit pro jednotlivou transakci nebo denní limit nastavit pouze klient, jehož jménem jedná oprávněná osoba samostatně. Pokud v jménu klienta jednájí společně dvě nebo více osob, mohou tyto osoby, resp. některá z nich, využít možnost nastavení výše uvedených limitů pouze tehdy, pokud daná osoba bude oprávněna jako uživatel jednat jménem majitele účtu samostatně (například na základě plné moci), jinak může klient požádat o změnu limitu pro jednotlivou transakci nebo denního limitu také prostřednictvím žádosti o změnu limitu.

- 11.56 Banka si vyhrazuje právo stanovit v prostředí elektronického bankovníctví maximální částku pro jednotlivou transakci nebo denní limit na jednom účtu, která je určena podle typu autentizačního a autorizačního zařízení v souladu s ustanoveními 12.8 a 12.9 těchto VOP. Banka si vyhrazuje právo na změnu maximální částky pro jednotlivou transakci nebo denního limitu, kterou lze provést v prostředí elektronického bankovníctví pomocí příslušného autentizačního a autorizačního zařízení nebo v obchodním místě. Uvedenou změnu banka zveřejní v obchodním místě, na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a v elektronické poštovní schránce klienta v elektronickém bankovníctví.
- 11.57 Banka provede okamžitou SEPA platbu, pokud příkaz k okamžité SEPA platbě bude obsahovat, kromě náležitostí nezbytných k provedení SEPA platby, které jsou uvedeny v ustanoveních těchto VOP, také označení „Okamžitá platba“.
- 11.58 Pokud banka obdrží od banky příjemce informaci, že okamžitá SEPA platba nebyla připsána na účet příjemce, banka uvede účet do stavu, v jakém byl před zadáním příkazu k okamžité platbě, tj. vrátí peněžní prostředky na účet.
- 11.59 Banka informuje klienta o neprovedení příkazu k okamžité SEPA platbě, s výjimkou případů, kdy bude platba odmítnuta bankou příjemce z důvodů stanovených v obecně závazných právních předpisech.
- 11.60 V případě nedostatečného krytí na účtu v okamžiku zpracování okamžité SEPA platby

banka platební příkaz k okamžité SEPA platbě odmítne, aniž by provedla opakované zúčtování platebního příkazu.

- 11.61 Banka provede okamžitou SEPA platbu předloženou klientem prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví i s budoucím datem splatnosti. Trvalé příkazy pro okamžité SEPA platby banka provede) z platebního účtu v kterýkoli kalendářní den. Autorizaci (schválení) změny trvalého příkazu pro okamžitou SEPA platbu je možné provést do 24.00 hodin předchozího kalendářního dne. Banka včas informuje klienta o datu účinnosti uvedeného ustanovení oznámením zveřejněným v obchodním místě, na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a do elektronické schránky klienta v elektronickém bankovníctví klienta.
- 11.62 Banka na žádost jiného poskytovatele platebních služeb plátce ověří, zda se identifikátor platebního účtu (IBAN) a jméno příjemce, které plátce uvedl, shodují. Pokud příjemcem je právnická osoba a poskytovatel platebních služeb plátce umožňuje plátcovi zadat platební příkaz poskytnutím identifikátoru platebního účtu příjemce (IBAN) spolu s dalšími údaji, jako je jméno příjemce, daňové číslo, evropský jedinečný identifikátor nebo identifikátor LEI, pokud jsou ve vnitřním systému banky k dispozici stejné údaje, banka na žádost poskytovatele platebních služeb plátce ověří, zda se identifikátor (IBAN) a údaj poskytnutý plátcem shodují. Banka včas informuje klienta o datu účinnosti uvedeného ustanovení oznámením zveřejněným v obchodním místě, na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a do elektronické schránky klienta v elektronickém bankovníctví.

### **Přijímání okamžitých SEPA plateb**

- 11.63 Banka přijímá okamžité platby na platební účty 24 hodin denně v kterýkoli kalendářní den. Banka připíše přijatou okamžitou SEPA platbu na účet příjemce v bance v kalendářní den, kdy banka platbu přijala od banky plátce. Příjemce může s připsanými finančními prostředky disponovat okamžitě, pokud tomu nebrání omezení nastavená na jeho účtu. Banka přijímá okamžité platby také jako vklad na nově zřízený termínovaný vklad nebo jako vklad v den splatnosti, resp. v den prodloužení vkladu na termínovaném vkladu.

- 11.64 Banka do 10 sekund od přijetí platebního příkazu k okamžité platbě od poskytovatele platebních služeb plátce zpřístupní částku platební transakce na platebním účtu příjemce v měně, v níž je účet příjemce veden, a neprodleně (do 10 sekund) potvrdí poskytovateli platebních služeb plátce její zpřístupnění na účtu příjemce.
- SEPA inkaso**
- 11.65 SEPA Inkaso představuje způsob platby formou inkasa na základě mandátu k SEPA inkasu, kterým plátce na smluvním základě autorizuje provedení SEPA inkasa ve prospěch příjemce. Platební příkaz k SEPA inkasu předkládá bance příjemce platby. Je-li platební příkaz předložen příjemcem, prostřednictvím příjemce nebo prostřednictvím poskytovatele služeb iniciace plateb, nesmí plátce odvolat platební příkaz k provedení takové platební operace po odeslání platebního příkazu nebo poté, co plátce dal souhlas s provedením platební operace příjemci nebo poskytovateli služby iniciace plateb. SEPA inkaso je možné realizovat jako jednorázové i opakované.
- 11.66 Banka v rámci SEPA inkasa vystupuje pouze v pozici banky plátce a svým plátcům tedy poskytuje pouze zpracování přijatých výzev k SEPA inkasu. Banka neumožňuje zasílání výzev k SEPA inkasu (platební příkaz k SEPA inkasu).
- 11.67 SEPA inkaso lze realizovat pouze z běžných účtů vedených v měně EUR.
- 11.68 Majitel účtu jako plátce v rámci SEPA inkasa se s bankou dohodne na úrovni ochrany přístupu ke svému účtu pro SEPA inkaso.
- 11.69 Banka v rámci SEPA inkasa umožňuje následující úrovně zpřístupnění účtů pro SEPA inkaso:
- a) Úroveň 2 – umožňuje bance realizaci SEPA inkasa pouze v případě, že bance byl doručen souhlas se SEPA inkasem prostřednictvím obchodních míst nebo IB.
  - b) Úroveň 3 – neumožňuje realizaci SEPA inkasa z účtu klienta.
- Banka vede platební účty automaticky s úrovní 2.
- 11.70 Majitel účtu nebo oprávněná osoba je povinna doručit souhlas se SEPA inkasem bance nejpozději jeden pracovní den před dnem splatnosti inkasa do 16.00 hodin.
- 11.71 Souhlas se SEPA inkasem doručený bance musí obsahovat povinné údaje:
- a) referenční číslo mandátu SEPA inkasa (UMR) – jedinečné označení souhlasu plátce (mandátu SEPA inkasa) přidělené příjemcem,
  - b) označení požadavku (zadání, změna, zrušení),
  - c) číslo účtu plátce ve formátu IBAN; IBAN pro Slovenskou republiku má vždy 24 znaků, kód země (2 písmena), kontrolní číslice (2 číslice) a kód banky, předčíslí účtu a základní číslo účtu (20 číslic),
  - d) CID – jedinečný identifikátor příjemce,
  - e) maximální povolený limit 1 SEPA inkasa,
  - f) typ SEPA inkasa (jednorázové, opakované),
  - g) datum platnosti souhlasu se SEPA inkasem (od kdy je účet zpřístupněn pro SEPA inkaso),
  - h) datum a místo vystavení,
  - i) podpis plátce shodný s podpisovým vzorem uloženým v bance, s výjimkou plateb prováděných prostřednictvím elektronických zařízení.
- 11.72 Souhlas k SEPA inkasu nabývá platnosti a účinnosti následující pracovní den po dni doručení bance, není-li dohodnuto jinak. Za úplnost, věcnou správnost a pravdivost údajů uvedených v souhlasu k SEPA inkasu odpovídá plátce. Pokud souhlas k SEPA inkasu neobsahuje všechny povinné údaje, banka není povinna jej přijmout a neodpovídá za škodu způsobenou neprovedením SEPA inkasa.
- 11.73 Majitel účtu nebo oprávněná osoba může kdykoli během trvání smluvního vztahu prostřednictvím obchodních míst banky nebo IB požádat banku o změnu úrovně zpřístupnění účtů pro SEPA inkaso z úrovně 2 na úroveň 3 (blokování účtu vůči jakémukoli SEPA inkasu) nebo o změnu úrovně zpřístupnění účtů pro SEPA inkaso z úrovně 3 na úroveň 2 (zpřístupnění účtů pro SEPA inkaso), přičemž každá změna je účinná následující pracovní den po dni doručení žádosti klienta o změnu.
- 11.74 Plátce je povinen zajistit dostatečné finanční prostředky na svém účtu v den splatnosti SEPA inkasa do cut-off time stanoveného bankou, nejpozději do 7.30 hod. V případě nedostatku finančních prostředků nebude SEPA inkaso realizováno. Zpracování přijaté výzvy k SEPA inkasu nelze opakovat. O provedení, resp. neprovedení SEPA inkasa je majitel účtu informován výpisem z účtu, resp. zprávou v internetovém bankovníctví nebo v ověřené e-mailové schránce klienta.

- 11.75 Příkaz příjemce platby k provedení jednorázového nebo opakovaného SEPA inkasa musí být doručen bance nejpozději jeden pracovní den před datem splatnosti SEPA inkasa. V opačném případě není banka povinna příkaz k SEPA inkasu realizovat.
- 11.76 Banka informuje majitele účtu o přijaté výzvě k SEPA inkasu prostřednictvím výpisu z účtu, případně zprávou v internetovém bankovníctví nebo v ověřené e-mailové schránce klienta.
- 11.77 Majitel nebo oprávněná osoba může odmítnout provedení inkasního příkazu SEPA prostřednictvím obchodních míst banky nebo internetového bankovníctví nejpozději jeden pracovní den před splatností inkasního příkazu, a to nejpozději do 16.00 hodin.
- 11.78 Pokud den splatnosti SEPA inkasa není pracovním dnem, banka odečte částku převodu následující pracovní den.
- 11.79 Banka provede realizaci SEPA inkasa výhradně za předpokladu, že plátce doručil souhlas se SEPA inkasem pro jednorázové nebo opakované SEPA inkaso. Majitel účtu tím, že zpřístupní svůj účet pro SEPA inkaso, zároveň potvrzuje, že informace o konkrétní částce budoucí platební operace vyplývající z dohody mezi ním a příjemcem platební operace mu byly, resp. mu v souladu s dohodou s příjemcem budou zpřístupněny příjemcem dohodnutým způsobem nejméně 14 dní před datem realizace SEPA inkasa, nebo že si je vědom, že mu tyto informace nelze zpřístupnit.
- 11.80 Plátce má nárok na vrácení finančních prostředků od svého poskytovatele platebních služeb v případě autorizované platební operace provedené na základě platebního příkazu předloženého příjemcem nebo prostřednictvím příjemce, pokud
- a) v době autorizace nebyla stanovena konkrétní částka platební operace, a
  - b) částka platební operace přesahuje částku, kterou by plátce mohl oprávněně očekávat s ohledem na své obvyklé předchozí výdaje, podmínky uvedené v rámcové smlouvě a okolnosti související s platební operací.
- 11.81 Na žádost poskytovatele platebních služeb poskytne plátce informace o provedené platební operaci ve lhůtě do 10 pracovních dnů; vrácení finančních prostředků se týká celé částky provedené platební operace včetně souvisejících poplatků.
- 11.82 Plátce nemůže jako důvod vrácení finančních prostředků uplatnit konverzi, pokud byla při konverzi použita referenční směnná sazba dohodnutá s jeho poskytovatelem platebních služeb.
- 11.83 Smluvní strany se dohodly, že plátce nemá nárok na vrácení finančních prostředků, pokud
- a) udělil svůj souhlas s provedením platební operace přímo svému poskytovateli platebních služeb, a
  - b) informace o konkrétní částce budoucí platební operace byly plátci poskytnuty nebo zpřístupněny dohodnutým způsobem nejméně čtyři týdny před datem odepsání částky platební operace ze strany poskytovatele platebních služeb nebo příjemce, pokud to bylo možné.
- 11.84 Lhůta pro podání žádosti plátce o vrácení finančních prostředků z autorizované platební operace provedené na základě platebního příkazu předloženého příjemcem nebo prostřednictvím příjemce je osm týdnů ode dne odepsání finančních prostředků z účtu.
- 11.85 Do 10 pracovních dnů od přijetí žádosti o vrácení finančních prostředků poskytovatel platebních služeb plátce vrátí celou částku platební operace nebo předloží odůvodnění odmítnutí vrácení finančních prostředků s uvedením osob, na které se podle § 89 odst. 1 a § 90 až 93 zákona o platebních službách může plátce v této věci obrátit, pokud s předloženým odůvodněním nesouhlasí.
- 11.86 Právo poskytovatele platebních služeb odmítnout vrácení finančních prostředků se nevztahuje na dohodnuté případy.
- 11.87 V případě inkasa má plátce nárok na bezpodmínečné vrácení finančních prostředků od svého poskytovatele platebních služeb ve lhůtě do 10 pracovních dnů.
- 11.88 Plátce má nárok na vrácení částky SEPA inkasa, pokud banka do 13 měsíců od odepsání prostředků z účtu plátce uzná SEPA inkaso za neautorizovanou transakci.
- 11.89 Datum připsání vrácených finančních prostředků na platební účet plátce nesmí být pozdější než datum, kdy byla částka finančních prostředků odepsána z platebního účtu plátce.
- 11.90 Uživatel platebních služeb má nárok na nápravu ze strany poskytovatele platebních služeb i pokud je platební příkaz předkládán prostřednictvím poskytovatele služby iniciace plateb.

## Hladké platby

- 11.91 Hladkou platbu (přeshraniční platební operaci) banka provádí mezi dvěma poskytovateli platebních služeb prostřednictvím systému SWIFT a sítě korespondenčních bank, u nichž má otevřeny nostro účty v měnách uvedených v kurzovním lístku banky. Aktuální seznam korespondenčních bank je zveřejněn formou vývěsky v obchodních místech banky a na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 11.92 Přeshraniční platební operace provádí banka na základě platebních příkazů. Údaje v platebním příkazu (formuláři) musí být vyplněny komplexně a bezchybně, a to v rozsahu následujících údajů pro přeshraniční platební příkaz:
- IBAN plátce,
  - název účtu a adresa plátce,
  - označení měny a částky přeshraničního převodu,
  - číslo účtu příjemce,
  - příjemce (název a přesná adresa),
  - přesný název a adresa banky příjemce (pokud není uvedeno BIC),
  - poplatky jiných bank k tíži,
  - místo a datum vystavení platebního příkazu,
  - podpis příkazce shodný s podpisovým vzorem, s výjimkou převodů prováděných prostřednictvím platebních prostředků,
  - další údaje potřebné na základě dohody mezi bankou a plátcem.
- 11.93 Platby zadává plátce ve formě formulářů schválených bankou pro přeshraniční platební příkaz, např.:
- převodní příkaz k přeshraničnímu převodu,
  - formulář pro přeshraniční (bezhotovostní) platbu – platí pro IB.
- 11.94 Banka realizuje přeshraniční platby ve všech měnách, které jsou uvedeny v kurzovním lístku banky. Pro operace pod limitem použije banka aktuální kurz podle kurzovního lístku vyhlášeného bankou. Pro operace nad limitem použije banka individuální kurz. U plateb v měnách, ve kterých banka nemá zřízené nostro účty v zahraničních bankách, si banka vyhrazuje právo provést konverzi z měny platby do měny nostro účtu.
- 11.95 Lhůta nebo den odepsání částky platby z účtu plátce. U hladkých plateb v EUR a CM do zahraničí a v rámci SR banka odečte částku finančních prostředků z účtu plátce v den splatnosti platebního příkazu po splnění všech podmínek stanovených bankou, včetně dodržení lhůty pro doručení platebního příkazu stanovené bankou (dále jen „cut-off time“). Odepsání finančních prostředků z platebního účtu plátce nelze provést před datem splatnosti platebního příkazu.
- 11.96 Jsou-li platební služby poskytovány v rámci EHP a v měnách EHP, je banka povinna zajistit převod částky platební operace na účet poskytovatele platebních služeb příjemce nejpozději do konce třetího pracovního dne následujícího po dni splatnosti platebního příkazu, s výjimkou případů, kdy je platební příkaz předložen plátcem v papírové podobě; v tomto případě se lhůta prodlužuje o další pracovní den.
- 11.97 Lhůta nebo den odepsání částky platby z účtu banky. Stanovení lhůty (valuty) pro odepsání částky platby z nostro účtu banky závisí na cut-off time zahraničních bank. Banka odepíše přeshraniční platbu ze svého účtu nejpozději do konce třetího pracovního dne následujícího po dni splatnosti platebního příkazu. Přeshraniční platby banka realizuje v rámci standardního zpracování:
- pokud je platební příkaz předložen do 16.00 hod., částka platby je z účtu majitele účtu odepsána v den splatnosti platebního příkazu a z nostro účtu banky s max. valutou D + 2,
  - je-li platební příkaz podán po 16.00 hod., částka platby je odepsána z účtu majitele účtu následující pracovní den a z nostro účtu banky s max. valutou D + 2.
- U bezproblémových plateb do zahraničí v eurech se tyto provádějí podobně v závislosti na cut-off time standardně s datem valuty D + 1, tj. částka platby je připsána na účet banky příjemce s datem valuty následujícího pracovního dne s okamžitým odepsáním z účtu klienta – majitele účtu, případně v pracovní den uvedený jako „den splatnosti“ na platebním příkazu.
- 11.98 Lhůta nebo den připsání částky platby na účet příjemce. Banka připisuje běžné platby ze zahraničí v cizí měně a v EUR ve prospěch účtů svých majitelů takto:
- jedná-li se o přijatou platbu v měně EUR v rámci zemí EHP, banka zaúčtuje platbu v den valuty a kurzem zahraniční banky platným v den valuty na základě swiftové zprávy MT103/MT103+, přijaté nejpozději do 16.00 hod. v den valuty,
  - v případě přijaté platby v měně zemí EHP (kromě EUR) a v měnách mimo EHP připiše

banka platbu neprodleně (nejpozději do 16.00 hod.) po ověření přijetí krytí na nostro účtu banky (např. výpisem MT950 nebo avízem MT910 o připsání na nostro účet banky).

11.99 Plátce na základě dohody se svým obchodním partnerem určí na platebním příkazu způsob vyúčtování bankovních poplatků výběrem ze dvou možností:

- a) OUR – platba ve prospěch příjemce bude uhrazena v plné výši, poplatky banky a zahraniční, resp. tuzemské banky budou účtovány k tíži účtu příkazce.
- b) SHA – poplatek banky hradí příkazce platby příkazce. Poplatky korespondenčních bank a banky příjemce platí příjemce platby. V případě nízkohodnotových plateb mohou být v některých případech vyúčtovány dodatečné výdaje zahraniční banky k tíži účtu příkazce podle individuálních podmínek příslušné zahraniční nebo tuzemské banky (např. pokud banka nesplňuje kritéria STP příslušné banky). Platba ve prospěch příjemce nemusí být snížena o poplatky zahraniční banky, resp. tuzemské banky.

Banka neprovádí přeshraniční platební operace s instrukcí BEN.

V případě, že plátce banky nevyužije žádnou z možností platby poplatků, banka automaticky použije označení SHA. Kód poplatku SHA je povinný u plateb v jakékoli měně v rámci v zemích EHP, pokud není na výslovnou žádost klienta dohodnuto jinak. Pokud si plátce zvolí při běžné platbě v měně EHP v rámci zemí EHP OUR, banka považuje uvedení kódu OUR za výslovnou žádost klienta a zaúčtuje společně s převodem na vrub majitele účtu příplatek k převodu OUR bez dodatečného zúčtování poplatků jiných bank. Platební operace v každé měně směřované mimo země EHP banka provede platbu s pokynem SHA, OUR. U přeshraničních platebních operací s výjimkou plateb v měnách EHP v rámci zemí EHP mohou být účtovány poplatky jiných bank za instrukce OUR i dodatečně. V případě, že plátce označí přeshraniční platební příkaz k úhradě jiným poplatkem, který neodpovídá výše uvedeným možnostem, banka je oprávněna změnit typ poplatku na SHA.

11.100 Výše poplatku se vypočítá takto:

- a) poplatek za samotnou platbu je uveden v platném sazebníku poplatků banky,

b) poplatek zahraniční nebo tuzemské banky představuje poplatek, který tato banka účtuje na základě svého ceníku (obvykle v souvislosti s uvedením dispozice OUR, resp. SHA – nízkoobjemové platby).

11.101 Částka platby ze zahraničí není ze strany banky snížena o žádné poplatky v případě, že se jedná o platbu ve prospěch účtu příjemce. Příjemci může být připsána částka snížená o poplatky jiných korespondenčních bank na základě jejich sazebníků v závislosti na dispozici uvedené na platebním příkazu (u BEN, SHA).

11.102 Banka provádí hladké platby kurzem dne splatnosti přeshraniční platební operace stanovené bankou. Při provádění běžné platby se používají tyto směnné kurzy:

- a) účet plátce je veden v EUR a platba je realizovaná v cizí měně (CM) – přepočtení je realizován kurzem devizového prodeje (DP) při hladké platbě do zahraničí, resp. kurzem nákupu deviz (DN) při hladké platbě ze zahraničí podle platného kurzovního lístku banky,
- b) účet plátce je veden v CM a platba je provedena ve stejné CM – přepočtení není nutné provést,
- c) účet plátce je veden v CM a platba je realizována v jiné měně, než je měna účtu klienta – přepočtení se provádí kurzem nákupu deviz měny, ve které je veden účet klienta, a kurzem devizový prodej měny, na kterou je vystaven platební příkaz
- d) účet plátce je veden v CM a platba je prováděna v EUR – přepočtení se provádí kurzem nákupu deviz (DN) při hladké platbě do zahraničí, resp. kurzem devizového prodeje (DP) při hladké platbě ze zahraničí podle platného kurzovního lístku banky.

11.103 Hladká platba se provádí v měně, kterou uvedl plátce na předloženém platebním příkazu. Při vyúčtování poplatků zahraničních/domácích bank se používají tyto směnné kurzy:

- a) účet plátce je veden v EUR a platba je realizovaná v CM – přepočtení se provádí kurzem DP podle platného kurzovního lístku banky,
- b) účet plátce je veden v CM a platba je realizovaná ve stejné CM – přepočtení není nutné realizovat,
- c) účet plátce je veden v CM a platba je provedena v jiné měně, než je měna účtu klienta – přepočtení se provádí kurzem nákupu měny, ve které je veden účet

klienta, a kurzem prodeje měny, na kterou je vystaven platební příkaz k přeshraniční platbě,

d) účet plátce je veden v CM a platba je realizována v EUR – přepočít se provádí kurzem DN podle platného kurzovního lístku banky.

11.104 Pro bezproblémové a včasné připsání prostředků přijatých ze zahraničí je důležité, aby plátce ze zahraničí uvedl správné údaje při předložení platebního příkazu své bance, prostřednictvím které platbu realizuje. K tomu je nutné, aby příjemce poskytl zahraničnímu plátcovi buď na dokladech, nebo jinou formou v rámci platební instrukce tyto nezbytné údaje:

- přesný název a adresu příjemce (název firmy, celé jméno a příjmení, úplnou adresu, město, stát),
- úplné číslo účtu příjemce vedeného v bance ve formátu IBAN (uvedené na výpisu z účtu),
- přesný, nezkrácený název a adresu banky: Penta Bank, a. s., Einsteinova 25, 851 01 Bratislava 5, Slovenská republika,
- swiftový kód BIC banky: BSLOSK22.

11.105 Banka neodpovídá za nesprávné uvedení názvu účtu příjemce ze strany zprostředkující banky. Platby, které nelze zpracovat z důvodu nepřesného a neúplného čísla účtu ze strany zahraničních bank, jsou postoupeny k reklamnímu řízení.

11.106 U plateb realizovaných v měně EUR v rámci zemí Evropského hospodářského prostoru (EHP) je plátce povinen uvést číslo účtu příjemce ve formátu IBAN.

11.107 V případě, že klient předloží příkaz k přeshraniční platební operaci v měně EUR a banka příjemce má sídlo v zemi EHP a nepřistoupila k SEPA, banka tento příkaz provede jako přeshraniční platbu. Poplatky a lhůty pro zpracování platby podléhají režimu SEPA plateb.

### **Prioritní platby**

11.108 Prioritní platby (RTGS platby) výhradně v měně EUR se provádějí prostřednictvím evropského platebního systému TARGET2 a jsou účtovány na účtu plátce v reálném čase (okamžitě), přičemž klient může předložit platební příkaz pouze do lhůty stanovené bankou, tj. do 11.00 hod. Příkazy k prioritním platbám přijaté po 11.00 hod. aktuálního pracovního dne budou

zpracovány nejbližší následující pracovní den. Částka prioritní platby je připsána na účet příjemce ve stejný den v reálném čase (přesný čas připsání na účet příjemce závisí na bance příjemce). Banka realizuje tuzemské i přeshraniční prioritní platby. Prostřednictvím internetového bankovníctví banka provádí prioritní platby v EUR v rámci zemí EHP.

11.109 Údaje v platebním příkazu k prioritní platbě (formuláři) musí být komplexně a bezchybně vyplněny v rozsahu následujících údajů:

- a) název a číslo účtu příkazce ve formátu IBAN,
- b) měna převodu – EUR,
- c) částka převodu,
- d) číslo účtu příjemce ve formátu IBAN, na který má být prioritní platba provedena,
- e) název účtu příjemce (u prioritních plateb v rámci Slovenské republiky není tento údaj povinný),
- f) BIC banky příjemce,
- g) místo a datum vystavení platebního příkazu,
- h) podpis příkazce shodný s podpisovým vzorem, s výjimkou převodů prováděných prostřednictvím platebních prostředků,
- i) další údaje potřebné na základě dohody mezi bankou a plátcem.

11.110 Klient – plátce na základě dohody se svým obchodním partnerem určí na platebním příkazu způsob vyúčtování bankovních poplatků výběrem z následujících možností:

- a) OUR – platba ve prospěch příjemce bude uhrazena v plné výši, poplatky banky a zahraniční banky budou účtovány k tíži účtu příkazce.
- b) SHA – příkazce platby hradí poplatek své banky. Poplatky korespondenčních bank a banky příjemce hradí příjemce platby. U plateb s nízkou hodnotou mohou být v některých případech účtovány dodatečné výdaje banky k tíži účtu příkazce podle individuálních podmínek příslušné zahraniční nebo tuzemské banky. Platba ve prospěch příjemce může být snížena o poplatky zahraniční banky, resp. tuzemské banky.
- c) Vnitrostátní prioritní platba se provádí výhradně s platební instrukcí SHA.
- d) Zahraniční prioritní platba může být realizována s platebním pokynem SHA a OUR. V případě platebního pokynu OUR banka spolu s převodem naúčtuje k tíži účtu klienta příplatek k převodu OUR bez dodatečného účtování poplatků jiných bank.

V případě, že klient neoznačí prioritní platbu žádným poplatkem, resp. označí prioritní platbu jiným poplatkem, který neodpovídá výše uvedeným možnostem, je banka oprávněna provést platbu s poplatkem SHA.

11.111 Platební příkazy předkládá plátce ve formě formulářů schválených bankou, např.:

- a) u přeshraniční prioritní platby – platební příkaz k přeshraničnímu převodu, přičemž plátce označí příkaz jako „Prioritní platba“,
- b) u tuzemské prioritní platby – příkaz k úhradě, přičemž plátce označí příkaz jako „Prioritní platba“,
- c) při přeshraniční a tuzemské prioritní platbě – formulář prioritní platba (pouze pro IB).

11.112 V případě měnové konverze banka provádí přednostní platby kurzem stanoveným bankou v den splatnosti platby. Při provádění prioritní platby se použije tento směnný kurz: účet plátce je veden v CM a platba je realizována v EUR – přepočtení se provádí kurzem nákupu deviz (DN při znaku), (DP) u doručené prioritní platby podle platných kurzovního lístku banky.

11.113 Lhůta nebo den odepsání prioritní platby z účtu (znaky), částku finančních prostředků z účtu plátce v den splatnosti platebního příkazu po splnění všech podmínek stanovených bankou, včetně dodržení časové lhůty stanovené bankou (dále jen „cut-off time“). Odpis finančních prostředků z platebního účtu plátce nelze provést před datem splatnosti platebního příkazu.

11.114 Lhůta nebo den připsání částky prioritní platby na účet příjemce. Pokud se provádí platba transakce prostřednictvím evropského platebního systému TARGET2, banka připsá částku platby na účet příjemce bez zbytečného odkladu v ten samý pracovní den, kdy byla částka platby připsána na účet banky.

### **Převody v rámci banky**

11.115 Převod v rámci banky je platební operace realizovaná v měně EUR nebo CM, u níž je účet plátce a příjemce vedený v bance.

11.116 Údaje v platebním příkazu (formuláři) musí být komplexně a bezchybně vyplněny v rozsahu následujících údajů:

- a) IBAN plátce – pro Slovenskou republiku má vždy 24 znaků, kód země (2 písmena), kontrolní číslice (2 číslice) a kód banky, předčíslí účtu a základní číslo účtu (20 číslic),

b) IBAN příjemce – pro Slovenskou republiku má vždy 24 znaků, kód země (2 písmena), kontrolní číslice (2 číslice znaky) a kód banky, předčíslí účtu a základní číslo účtu (20 číslic),

c) částka platby,

d) označení měny; není-li měna uvedena, považuje se platba za platbu v EUR,

e) místo a datum vystavení platebního příkazu,

f) podpis plátce shodný s podpisovým vzorem uloženým v bance, s výjimkou plateb prováděných prostřednictvím elektronických zařízení,

g) název účtu příjemce.

11.117 Údaje, které může plátce vyplnit na základě smlouvy s bankou, jsou:

a) datum splatnosti, pokud není uvedeno, převod v rámci banky je splatný v okamžiku přijetí, resp. nejbližší pracovní den,

b) variabilní symbol (maximálně 10 číslic)

c) specifický symbol (maximálně 10 číslic),

d) konstantní symbol (maximálně 4 číslice),

e) zpráva pro příjemce,

f) reference plátce.

11.118 Platební příkazy předkládá plátce ve formě formuláře schváleného bankou, např.:

a) při převodu z účtu vedeného v CM/EUR v prospěch účtu vedeného v CM/EUR, měna převodu CM/EUR – platební příkaz s označením, že se jedná o platbu v rámci banky,

b) při převodu z účtu vedeného v CM/EUR ve prospěch účtu vedeného v CM/EUR, měna převodu EUR – platební příkaz s označením, že se jedná o platbu SEPA a formulář pro platbu SEPA (platí pro IB),

c) při převodu z účtu vedeného v CM/EUR ve prospěch účtu vedeného v CM/EUR, měna převodu CM/EUR – formulář Přeshraniční (hladká) platba (pouze pro IB).

11.119 V případě měnové konverze banka provádí převody v rámci banky kurzem stanoveným bankou v den splatnosti platby. Při provádění převodu v rámci banky se používají tyto směnné kurzy:

a) účet plátce je veden v EUR a platba je prováděna v EUR ve prospěch účtu vedeného v CM – přepočtení se provádí podle kurzu devizového prodej (DP);

b) účet plátce je veden v CM a platba je realizována v EUR ve prospěch účtu vedeného v EUR – přepočtení se provádí podle devizového kurzu znaky);

- c) účet plátce je veden v CM1 a platba je provedena v CM1 ve prospěch účtu vedeného v CM2 – přepočtení je provedeno na účtu debetním kurzem nákupu deviz (DN) na EUR a následně kurzem devizového prodeje (DP) do měny kreditovaného účtu,
- d) Účet plátce je veden v CM1 a platba je realizována v CM2 ve prospěch účtu vedeného v CM2 – přepočtení se provádí podle prodejního kurzu měny (DP) na EUR a následně se podle kurzu nákupu měny (DN) přepočítá na debetní účet.

11.120 Lhůty pro provedení platby v rámci banky. Banka odečte částku platby z účtu příkazce v den splatnosti, kdy má být platba provedena, pokud je den splatnosti uveden v platebním příkazu a jsou splněny podmínky pro provedení platebního příkazu. Odepsání finančních prostředků z platebního účtu plátce nelze provést před datem splatnosti platebního příkazu. Pokud z platebního příkazu nevyplývá datum splatnosti, banka odečte částku platby z účtu příkazce nejpozději v první pracovní den následující po okamžiku přijetí, jsou-li splněny podmínky pro provedení platebního příkazu a pokud se banka a příkazce písemně nedohodli na jiném dni provedení platebního příkazu. Banka je při provádění platby v rámci banky povinna připsat částku platby na účet příjemce v den odepsání platby z účtu plátce (v den splatnosti uvedený v platebním příkazu) po splnění všech podmínek stanovených bankou a zajištění finančního krytí částky platby. Pokud plátce uvede na platebním příkazu jako datum splatnosti den pracovního klidu nebo volna, banka zúčtuje vykonatelný platební příkaz následující pracovní den. Pokud datum uvedené na platebním příkazu již uplynulo, banka jej zúčtuje se splatností aktuálního pracovního dne. Převody v CM v rámci banky se připíší na účet příjemce v den odepsání z účtu příkazce (v den splatnosti uvedený na platebním příkazu) po splnění všech podmínek stanovených bankou a zajištění finančního krytí částky platby v obchodním místě do konce provozní doby nebo prostřednictvím elektronického bankovníctví do 16. hodiny pracovního dne. Platby v rámci banky v měně EUR jsou prováděny v požadovaný den splatnosti a plátce je může předkládat do konce provozní doby v celé síti banky, prostřednictvím IB do 18.30 hod. Platební příkazy přijaté po uvedených hodinách budou zpracovány následující pracovní den.

11.121 Převody v rámci banky lze provádět také jako okamžité platby SEPA v měně EUR, a to podle pravidel a lhůt, které se vztahují na okamžité platby ve smyslu platných právních předpisů a ustanovení těchto VOP.

### **Platby se zvláštním režimem bez souhlasu majitele účtu**

- 11.122 Banka je oprávněna provádět bezhotovostní platby z platebních účtů na základě příkazu jiných osob bez souhlasu majitele účtu pouze:
- k úhradě odměn za provádění bankovních transakcí podle sazebníku a k úhradě dalších skutečných výdajů souvisejících s poskytovanými službami a činnostmi;
  - na platby vyplývající ze zúčtování plateb provedených prostřednictvím šeků a karet;
  - na základě právoplatného a vykonatelného rozhodnutí oprávněného orgánu nebo exekučního příkazu;
  - z důvodu opravného účtování (storno), kterému předcházelo chybné účtování zaviněné bankou, a to nejen bankou, u které má majitel účtu otevřený účet (paragraf 711 odst. 2 Obchodního zákoníku);
  - z důvodů uvedených ve smlouvě uzavřené s klientem.

## **12. Elektronické bankovníctví**

### **Internetbanking**

- 12.1 Technickým předpokladem služby internetového bankovníctví (dále také „IB“) je funkční připojení uživatele IB k internetu prostřednictvím webového prohlížeče.
- 12.2 Aktivní operace (služby) internetového bankovníctví poskytované k platebním účtům jsou zejména:
- provádění platebních operací z platebních účtů (SEPA platby, přeshraniční hladké platby, prioritní platby),
  - změna/zrušení platebních příkazů s budoucí splatností,
  - zadávání/změna/zrušení trvalých příkazů,
  - zadávání/změna/zrušení souhlasů se SEPA inkasem,
  - podání žádosti o vydání platebních karet,
  - podání žádosti o změnu limitu platební karty,
  - zadávání/změna/zrušení SMS oznámení o platebních transakcích/transakcích na platební kartě,

- zřízení termínovaných vkladů / zrušení termínovaných vkladů zřízených přes IB,
  - schvalování pokynů a objednávek k cenným papírům.
  - zřízení mobilních aplikací internetového bankovníctví
  - schvalování smluv o poskytování produktů a služeb banky, jejichž uzavření banka prostřednictvím internetového bankovníctví umožní,
  - aktualizace (obnova) testů MIFID,
  - schvalování dalších žádostí klienta zpřístupněných v internetovém bankovníctví.
- 12.3 Pasivní operace (služby) internetového bankovníctví (pro všechny typy účtů) jsou zejména:
- přehled aktuálního zůstatku na účtu,
  - přehled transakcí na účtu,
  - informace o platebních kartách,
  - informace o termínovaných vkladech zřízených přes IB,
  - výpis z běžného účtu, výpis z termínovaného vkladu,
  - výpis o stavu majetkového účtu,
  - výpis stavu portfolia majetku ve správě aktiv (správa portfolia),
  - potvrzení o provedené transakci s cenným papírem,
  - potvrzení o výplatě výnosu z cenného papíru,
  - přehled transakcí zaznamenaných na majetkovém účtu uživatele IB banky (tzv. daňový report),
  - informace o posouzení vhodnosti poskytované investiční služby a finančního nástroje pro uživatele IB,
  - aktuální kurzovní lístek,
  - všeobecné obchodní podmínky,
  - sazebník poplatků,
  - dokument s informacemi o poplatcích,
  - slovník standardizované terminologie,
  - obecné zprávy a oznámení.
- 12.4 Služba internetového bankovníctví „osobní zprávy z banky“ slouží uživateli IB k přijímání a prohlížení potvrzení, dokumentů a podobných zpráv zaslaných bankou prostřednictvím šifrované komunikační linky.
- 12.5 Mobilní aplikace je určena pouze pro klienta, v jehož jméně oprávněná osoba jedná samostatně. V případě, že jménem klienta jednají společně dvě nebo více osob, mohou tyto osoby, resp. některá z nich, tuto aplikaci využívat pouze tehdy, pokud bude daná osoba jako uživatel mobilní aplikace oprávněna jednat jménem majitele účtu samostatně (například na základě plné moci), jinak není možné, aby klient mobilní aplikaci využíval, pokud se banka a klient nedohodnou jinak. V případě, že jménem majitele účtu nebude oprávněná osoba jednat samostatně, může klient k provádění plateb využívat internetové bankovníctví, které umožňuje i společné jednání více osob při provádění plateb.
- 12.6 V případě internetového bankovníctví se silná autentizace klienta provádí:
- a) u pasivních operací kombinací klientského čísla a hesla a autentizačního zařízení SMS kódu,
  - b) u aktivních operací kombinací klientského čísla a hesla a autentizačního zařízení SMS kód, Digipass 275 (Digipass 270). V případě mobilní aplikace je silná autentizace klienta zajištěna kombinací vlastnictví specifického autentizačního algoritmu mobilní aplikace a ePIN nebo otisku prstu nebo algoritmem rozpoznávání obličeje.
- 12.7 V případě internetového bankovníctví se autorizace (souhlas s provedením) aktivních operací provádí kombinací hesla a autentizačního zařízení, které je zároveň autorizačním zařízením, pomocí SMS kódu nebo autorizací pomocí autentizačního kalkulátoru, Digipass 275 (Digipass 270) a Digipass for mobile, což je kombinace specifického autentizačního algoritmu a vlastnictví autentizačního kalkulátoru. V případě mobilní aplikace je autorizace operací klienta zajištěna kombinací vlastnictví specifického autentizačního algoritmu mobilní aplikace a ePIN nebo otisku prstu nebo algoritmu rozpoznávání obličeje.
- 12.8 Banka stanoví pro příslušné autentizační zařízení limitní částku v EUR pro provádění aktivních operací.
- 12.9 Limity pro autorizaci aktivních operací:
- a) SMS kód:
    - limit na operaci 2 500,00 EUR
    - denní limit 5 000,00 EUR
  - b) Mobilní aplikace:
    - limit na transakci 20 000,00 EUR
    - denní limit 200 000,00 EUR
  - c) Digipass 270 (275), Digipass mobile:
    - limit na operaci 100 000,00 EUR
    - denní limit 500 000,00 EUR
- 12.10 V případě, že má majitel účtu již zřízený přístup do aplikace internetového bankovníctví pro aktivní operace, banka zřizuje, vede a ruší pro majitele účtů, jimiž jsou fyzické osoby

– občané, nebo pro majitele účtu, v jehož jménu jedná oprávněná osoba samostatně, Termínovaný vklad v měně EUR bez možnosti automatického prodloužení a bez možnosti částečného výběru z jistiny (dále také „termínovaný vklad“) prostřednictvím internetového bankovníctví. V tomto případě je Termínovaný vklad v měně EUR zřízen na základě smlouvy, kterou se zřizuje elektronické bankovníctví (internetové bankovníctví, mobilní aplikace) a v souladu s ustanoveními těchto VOP. Limit pro autorizaci aktivní operace – vklad na termínovaný vklad zřízený prostřednictvím elektronického bankovníctví (internetového bankovníctví, mobilní aplikace) z účtu vedeného v bance je stanoven na maximálně 1 000 000,00 EUR na operaci pro autentizační zařízení SMS kód, Digipass 275 (Digipass 270), Digipass for mobile a mobilní aplikaci.

12.11 V případě, že má klient již zřízený přístup do internetového bankovníctví pro aktivní operace, banka mu umožňuje prostřednictvím internetového bankovníctví uzavřít i další smlouvu o poskytování produktů a služeb dostupných v internetovém bankovníctví banky a související dokumenty. Takovou aktivní operaci může klient autorizovat pomocí jakéhokoli autentizačního zařízení pro autorizaci aktivní operace.

12.12 V případě, že má majitel účtu již zřízený přístup do aplikace internetového bankovníctví a mobilní aplikace pro aktivní operace, banka umožňuje schvalování pokynů a objednávek k cenným papírům bez omezení částky pro autentizační zařízení Digipass 275 (Digipass 270) a Digipass for mobile.

### **SMS notifikace**

12.13 SMS notifikací rozumíme informování uživatele internetového bankovníctví prostřednictvím SMS na jím určený mobilní telefon a na základě požadavku uživatele internetového bankovníctví:

- a) o online operacích autorizovaných platební kartou,
- b) o platebních operacích provedených na platebním účtu (o aktuálním zůstatku na účtu na základě jeho změny, o poklesu zůstatku pod stanovenou hranici, o překročení stanovené hranice zůstatku na účtu, o dalších informacích připravených pro uživatele).

12.14 Technickou podmínkou pro poskytování služby SMS notifikace je aktivovaný telefon v síti GSM s funkční SIM kartou.

12.15 SMS notifikace o operacích autorizovaných platební kartou je bankou aktivována uživateli IB na jeho písemnou žádost v příslušné smlouvě o debetní platební kartě, resp. v jejím dodatku, na číslo mobilního telefonu uvedené uživatelem IB. Rozhodnutí o SMS notifikaci ze strany banky je pro banku závazné do okamžiku jeho změny uživatelem IB.

12.16 SMS notifikace o platebních operacích provedených na platebním účtu, o aktuálním zůstatku na účtu na základě jeho změny, o poklesu zůstatku pod stanovenou hranici, o překročení stanovené hranice zůstatku na účtu, o dalších informacích připravených pro uživatele banka aktivuje uživateli IB na jeho písemnou žádost v příslušné smlouvě, resp. jejím dodatku, kterým lze zřídit i příslušný elektronický platební prostředek.

### **Zvláštní ustanovení pro elektronické bankovníctví**

12.17 Banka poskytuje elektronické bankovníctví (dále také „IB“) na smluvním základě. Platební příkazy k tuzemským platebním operacím přijaté bankou v pracovní dny do 18.30 hod. a k přeshraničním platebním operacím přijaté bankou v pracovní dny do 16.00 hod. jsou zpracovány s aktuálním datem valuty (tj. datem přijetí), příkazy doručené po 18.30 hod., resp. po 16.00 hod., budou zpracovány následující pracovní den. Poplatky za služby elektronického bankovníctví jsou uvedeny v platném ceníku zveřejněném v písemné formě v obchodních místech nebo na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).

12.18 Přenos zpráv se uskutečňuje ve formátu a způsobem stanoveným bankou. Pořadí, v jakém byly zprávy odeslány do banky ze strany uživatele IB, není rozhodující pro automatické zpracování příkazů v informačním systému banky v rámci jednoho účetního dne. Uživatel IB nemůže v den valuty uvedený na platebním příkazu zrušit zprávu odeslanou do banky. Banka není povinna realizovat nebo realizovat pouze částečně ty zprávy, u nichž byla zjištěna jejich chybovost.

12.19 Ověřování zpráv se provádí způsobem dohodnutým smluvními stranami. Ověřování zpráv zahrnuje identifikaci odesílatele, ověření pravosti a integrity zprávy pomocí

- autentizačního zařízení přiděleného bankou, případně jiného personalizovaného bezpečnostního prvku nebo postupu, který umožní ověřit pravost a integritu zprávy.
- 12.20 Smluvní strany se dohodly, že budou dodržovat bezpečnostní opatření nezbytná k zajištění ochrany zpráv, protokolů, šifrovacích (dešifrovacích) klíčů a autentizačních zařízení před neoprávněným přístupem, změnou, ztrátou nebo zničením; to neplatí v případě zpráv obsahujících obecně známé informace. Za dodržování bezpečnostních opatření nezbytných k zajištění ochrany zpráv na straně uživatele IB nese plnou odpovědnost uživatel IB. Pokud uživatel IB poskytne důvěrné informace z hlediska provozu systému elektronického bankovníctví třetí osobě, resp. je dostatečně nezabezpečí před prozrazením, banka nenes odpovědnost za způsobené škody.
- 12.21 Klient nesmí umožnit třetí osobě, aby si v zařízení klienta nebo pro účely přístupu do mobilní aplikace banky zaregistrovala své biometrické prvky (otisk prstu, rozpoznání obličeje nebo jiné biometrické údaje). Klient odpovídá za všechny operace autorizované prostřednictvím biometrických prvků zaregistrovaných v jeho zařízení.
- 12.22 Banka je odpovědná za správu a základní údržbu systémů elektronického bankovníctví na straně banky a za poskytování technické pomoci (konzultací) na základě požadavků uživatele IB. Banka neodpovídá za škody, které vzniknou prováděním elektronické výměny dat, kterým při vynaložení obvyklého úsilí nemohla zabránit.
- 12.23 Všechny přijaté a odeslané zprávy budou v bance evidovány a archivovány po dobu šesti měsíců a nejméně 5 let v archivu s dostatečným zabezpečením proti přístupu třetí osoby. Zprávy se ukládají ve formátu, v jakém byly přijaty.
- 12.24 Uživatel IB a banka souhlasí, že zprávy vyměněné v souladu s ustanoveními smlouvy o IB, resp. jejích dodatků, budou mít důkazní hodnotu totožnou s hodnotou písemných dokumentů. Zprávy potvrzené autentizačním zařízením mají stejnou právní sílu jako podepsané písemné dokumenty.
- 12.25 Banka zpřístupní majiteli účtu, uživateli internetového bankovníctví, který je spotřebitelem a který ke dni uzavření smlouvy o účtu nemá na svých účtech žádného dalšího oprávněného uživatele a má uzavřenou smlouvu o elektronickém bankovníctví, v internetovém bankovníctví všechny účty, které nebyly zpřístupněny při uzavření smlouvy o elektronickém bankovníctví. Majitel účtu má právo nesouhlasit se zpřístupněním svých účtů v internetovém bankovníctví. Majitel účtu může požádat banku o odebrání jakéhokoli účtu z internetového bankovníctví.
- Blokování a odblokování internetového bankovníctví (IB)**
- 12.26 IB lze zablokovat z podnětu klienta nebo z podnětu banky, a to dočasně nebo trvale.
- Blokování a odblokování internetového bankovníctví z podnětu banky**
- 12.27 Banka si vyhrazuje právo zablokovat platební prostředek (IB):
- a) z důvodů týkajících se bezpečnosti platebního prostředku,
  - b) z důvodů podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku nebo
  - c) z důvodu zvýšeného rizika platební neschopnosti plátce plnit svou platební povinnost, pokud se jedná o platební prostředek s poskytnutým úvěrovým rámcem.
- 12.28 V případě podezření na podvod, při podvodu nebo v případě bezpečnostní hrozby pro plátce banka preventivně zablokuje platební prostředek z důvodu jeho dalšího možného zneužití a tuto skutečnost bezpečně oznámí klientovi písemným oznámením nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta nebo SMS zprávou na klientem ověřené telefonní číslo nebo ověřeným telefonem nebo oznámením v internetovém bankovníctví.
- 12.29 Banka oznámí plátcovi zablokování platebního prostředku a důvody tohoto zablokování písemným oznámením nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta nebo SMS zprávou na telefonní číslo ověřené klientem nebo prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta nebo oznámením v internetovém bankovníctví, a to před zablokováním platebního prostředku nebo bez zbytečného odkladu po zablokování platebního prostředku, pokud takové oznámení neohrožuje bezpečnost při vydávání nebo

přijímání platebních prostředků nebo pokud zvláštní zákon nestanoví jinak (např. zákon č. 297/2008 Z. z.).

- 12.30 Banka odblokuje platební prostředek nebo jej nahradí novým platebním prostředkem, pokud důvody pro zablokování pominuly. Následně informuje uživatele platebních služeb o odblokování písemným oznámením poštou nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta, SMS zprávou na klientem ověřené telefonní číslo, prostřednictvím nahraného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta nebo oznámením v internetovém bankovníctví.

### **Blokování a odblokování internetového bankovníctví z podnětu klienta**

- 12.31 Zablokování internetového bankovníctví (IB) na žádost klienta (majitele účtu nebo uživatele) se zpravidla provádí z důvodu zapomenutí hesla, ztráty nebo odcizení, zneužití přístupového kódu (AZ) nebo hrozby jeho zneužití, případně pokud má majitel účtu nebo uživatel zájem zabránit jeho použití.
- 12.32 Klient může požádat o zablokování přístupových údajů v pobočce banky nebo zasláním blokovací SMS.
- 12.33 Blokování autentizačního zařízení pro internetové bankovníctví může klient provést zasláním blokovací SMS ve formátu BLOKIB xxxxx zzzzzzzzz (xxxxxx = číslo klienta, zzzzzzzzz = blokovací kód) na telefonní číslo +421 903 516 027 nebo +421 907 839 656. Blokovací kód najde klient ve svém internetovém bankovníctví v části Bezpečnost / Blokovací kód.
- 12.34 Uživatel internetového bankovníctví je povinen bez zbytečného odkladu oznámit bance zablokování, poškození, zapomenutí hesla, ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku nebo jiné skutečnosti bránící používání IB na příslušném obchodním místě banky, resp. v případě zablokování IB vyplněním a odesláním elektronického formuláře „Žádost o odblokování IB“, který se nachází na <https://ibank.pentabank.com/Extranet/pages/Login.aspx?selectLanguage=cs-CZ>. Na základě oznámení banka uživateli IB zajistí opětovný přístup ke službám dostupným prostřednictvím IB.
- 12.35 Klient, majitel účtu, může požádat o odblokování internetového bankovníctví:

- a) osobně v obchodním místě,  
b) prostřednictvím internetové stránky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) na úvodní přihlašovací stránce internetového bankovníctví po zadání přihlašovacích údajů.

### **Uzavírání smluv prostřednictvím internetového bankovníctví**

- 12.36 Klient může prostřednictvím internetového bankovníctví uzavírat typy online smluv stanovené bankou.
- 12.37 Internetové bankovníctví lze k uzavírání online smluv využívat pouze v případě, že jménem klienta jedná oprávněná osoba samostatně. V případě, že jménem klienta jednají společně osoby dvě nebo více osob, mohou tyto osoby, resp. některá z nich, využívat internetové bankovníctví k uzavírání online smluv pouze tehdy, pokud je daná osoba oprávněna jako uživatel internetového bankovníctví jednat jménem klienta samostatně (například na základě plné moci), jinak není možné ze strany klienta využívat internetové bankovníctví k uzavírání online smluv, pokud se banka a klient nedohodnou jinak.

### **13. Debetní platební karty**

- 13.1 Banka vydává mezinárodní debetní embosované platební karty (dále jen „DPK“) Mastercard Standard a Mastercard Gold na smluvním základě k platebním účtům vedeným v EUR.
- 13.2 Banka vydává nebo poskytuje DPK na základě Smlouvy o vydání a používání debetní platební karty (dále jen „Smlouva o DPK“) nebo na základě klientovy žádosti podle rámcové smlouvy:
- a) v obchodním místě banky, a to po splnění podmínek pro vydání DPK uvedených v bodě 13.3 těchto VOP a za podmínek těchto VOP.
- b) Klient, který je spotřebitelem, může požádat o vydání DPK také prostřednictvím internetového bankovníctví za podmínek uvedených v těchto VOP. Prostřednictvím internetového bankovníctví může klient, který je spotřebitelem, požádat o vydání DPK pouze v případě, že má jako majitel běžného účtu již zřízený přístup do aplikace internetového bankovníctví pro aktivní operace. Klient si vybere (v sekci Karty / Žádost o novou kartu/) typ DPK a určí parametry DPK. Banka vydá

- DPK na základě smlouvy o elektronickém bankovníctví, kterou se zřizuje internetové bankovníctví. V tomto případě smlouva o vydání a používání debetní platební karty vzniká a nabývá účinnosti dnem přijetí žádosti klienta o novou DPK prostřednictvím internetového bankovníctví ze strany banky. Za přijetí ze strany banky se považuje vydání platební karty. Smlouva o DPK se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.3 Podmínky pro vydání debetní platební karty jsou:
- platební účet vedený v bance,
  - důvěryhodnost klienta na základě interních postupů banky (zejména zda není veden na „černé listině“ nebo zda má vyrovnané závazky vůči bance),
  - uzavření smlouvy o DPK,
  - uzavření smlouvy o elektronickém bankovníctví.
- 13.4 Banka je oprávněna odmítnout vydání DPK, resp. přehodnotit držitelem DPK požadovanou výši denního limitu pro čerpání finančních prostředků prostřednictvím DPK. Banka neuvádí důvod zamítnutí vydání DPK.
- 13.5 Klient – majitel účtu podepisuje „smlouvu o DPK“ a odpovídá za správnost údajů uvedených ve „smlouvě o DPK“, jakož i za jejich aktualizaci v případě změny. Majitel účtu je povinen všechny změny (změna jména, adresy atd.) neprodleně nahlásit bance.
- 13.6 Karta DPK je vydána na jméno držitele karty DPK, je nepřenosná a je majetkem banky. Držitel karty DPK je povinen kartu DPK vrátit po skončení platnosti smlouvy o kartě DPK nebo v případě zjištění neautorizovaných transakcí v rámci reklamace (pokud nebyla platební karta ztracena nebo odcizena) či také na žádost banky.
- 13.7 Denní limit pro DPK je stanoven a schválen bankou v měně EUR. Výše denního limitu závisí zejména na průměrném zůstatku na platebním účtu. Maximální denní limit pro debetní platební kartu se rovná hodnotě nejvyššího denního limitu některého z denních limitů pro ATM, EFT POS, internet nebo MOTO. Maximální denní limit není součtem jednotlivých denních limitů. Denní limit pro platby přes internet a denní limit pro platby MOTO  $\leq$  dennímu limitu platby u obchodníka. Minimální denní limit platby u obchodníka činí 150 EUR. Banka pro platby typu MOTO standardně nastavuje denní limit: 0 EUR. Pokud držitel debetní karty požaduje jiné nastavení limitu pro platby typu MOTO, může tak učinit až po převzetí a aktivaci platební karty.
- 13.8 Maximální denní limity debetních karet jsou:
- Mastercard Standard
 

ATM	2 000,00 EUR
EFT POS	2 000,00 EUR
MOTO	2 000,00 EUR
Internet	2 000,00 EUR
Celková maximální částka	2 000,00 EUR
  - Mastercard Gold
 

ATM	10 000,00 EUR
EFT POS	10 000,00 EUR
MOTO	10 000,00 EUR
Internet	10 000,00 EUR
Celková maximální částka	10 000,00 EUR
- 13.9 Podpisem „smlouvy o DPK“ potvrzují majitel účtu a držitel DPK, že byli seznámeni s těmito VOP a s platným ceníkem, souhlasí s nimi a zavazují se je dodržovat. V případě nesouhlasu s VOP nebude žadateli DPK vydána.
- 13.10 Banka standardně doručuje klientům, držitelům DPK, neaktivní DPK běžnou poštou a PIN doporučenou poštou do vlastních rukou nebo elektronicky do elektronického bankovníctví (internetového bankovníctví, mobilní aplikace), pokud se klient a banka nedohodli jinak. Držiteli platební karty, s nímž se banka dohodla na doručení platební karty běžnou poštou, se neaktivní platební karta doručuje na poslední známou adresu trvalého bydliště držitele platební karty, pokud se banka s klientem nedohodne jinak. Klientovi, který je spotřebitelem a s nímž se banka smluvně dohodla na doručování platební karty osobně, banka od účinnosti této změny VOP doručí platební kartu obyčejnou poštou na poslední známou adresu poskytnutou klientem, pokud se klient a banka nedohodnou jinak. Klientovi, který je spotřebitelem a s nímž se banka smluvně dohodla na doručení PIN doporučenou poštou do vlastních rukou ve formě papírové obálky, banka od účinnosti této změny VOP doručí PIN do elektronického bankovníctví (pokud banka klientovi poskytuje elektronické bankovníctví), pokud se klient a banka nedohodnou jinak. Po doručení DPK je držitel DPK povinen neprodleně se podepsat na podpisovém proužku DPK a vyzkoušet její funkčnost. Aktivaci DPK může klient provést první online transakcí, kterou potvrdí (autorizuje) PIN v bankomatu (ATM) nebo v terminálu EFT POS v kamenném obchodě,

- nebo také prostřednictvím internetového bankovníctví v nabídce Karta / Detail / Aktivace karty a následně provede první online transakci, kterou potvrdí (autorizuje) PIN v bankomatu (ATM) nebo v terminálu EFT POS v kamenném obchodě.
- 13.11 V případě nedodržení povinností držitele platební karty uvedených v těchto VOP přebírá držitel platební karty v případě ztráty, odcizení nebo neautorizovaných transakcí plnou odpovědnost za veškeré škody, které vzniknou použitím karty, a banka si v tomto případě vyhrazuje právo posuzovat reklamace neautorizovaných platebních operací provedených platební kartou jako nesplnění povinností bezpečného používání platební karty a jako porušení podmínek pro vydávání a používání platebního prostředku v důsledku hrubé nedbalosti držitele ve smyslu bodu 24.6 těchto VOP a podle bodu 4.27 těchto VOP.
- 13.12 Platnost DPK je 3 roky a končí uplynutím posledního dne měsíce roku uvedeného na přední straně DPK. Po uplynutí platnosti DPK zajistí banka její automatické obnovení. Pro obnovení DPK platí přiměřeně ustanovení pro vydání DPK.
- 13.13 Držitel DPK je povinen oznámit ukončení automatického prodloužení platnosti DPK nebo změnu údajů na DPK před jejím prodloužením v obchodním místě banky nejméně 2 měsíce před uplynutím platnosti DPK, jinak bude DPK automaticky vyrobena s novou platností.
- 13.14 Pokud si držitel DPK kartu nevyzvedne do 21 dnů od doručení písemné výzvy k vyzvednutí DPK, bude DPK bankou znehodnocena a smluvní vztah následně ukončen; poplatek za vydání karty však bude účtován k tíži majitele účtu, který o vydání karty požádal.
- 13.15 Držitel DPK je oprávněn kartu používat výhradně osobně na území SR nebo v zahraničí na místech označených stejným logem karetní společnosti, jaké je zobrazeno na kartě, a může provádět tyto druhy operací:
- výběr hotovosti z bankomatů (ATM),
  - platbu za zboží a/nebo služby v síti obchodníků (EFT POS, imprinter, internet, MOTO),
  - cash advance – výběr hotovosti – v obchodních místech subjektů poskytujících tuto službu (banka, směnárna, hotel),
  - v případě, že se držitel DPK rozhodne použít DPK v internetovém prostředí,
- banka doporučuje používat důvěryhodné a ověřené stránky, zejména u zabezpečených obchodníků a s internetovou adresou ve formátu https.
- 13.16 Použití DPK v bankomatech (ATM) je podmíněno zadáním PIN kódu na klávesnici bankomatu. Při zadávání PIN kódu jsou povoleny 3 chyby během jednoho kalendářního dne, při 4. chybě bude DPK zadržena.
- 13.17 Při použití platební karty prostřednictvím obchodníka (EFT POS terminálu, resp. imprinteru) se držitel platební karty řídí pokyny obchodníka a zadá PIN, resp. podepíše platební doklad podpisem, který se shoduje s podpisem na platební kartě.
- 13.18 Použití DPK v internetovém prostředí je podmíněno zadáním čísla platební karty, doby její platnosti a CVC kódu u jiného než zabezpečeného obchodníka a v případě zabezpečeného obchodníka silnou autentizací klienta, držitele DPK, tj. zadáním kódu 3D Secure a statického kódu ke službě 3D Secure. Při operaci platební kartou prostřednictvím e-mailu nebo telefonu (MOTO) je vyžadováno zadání čísla platební karty a data platnosti DPK.
- 13.19 Před autorizací transakce je držitel DPK povinen zkontrolovat správnost údajů na platebním dokladu. Za účelem ověření totožnosti může obchodník požádat držitele DPK o předložení dokladu totožnosti.
- 13.20 PIN zná pouze držitel DPK, banka o tomto čísle nevede žádné záznamy. PIN je automaticky generován k DPK. V zájmu zachování bezpečnosti je držitel DPK povinen PIN bezpečně uchovávat v tajnosti tak, aby bylo znemožněno jeho použití neoprávněnou osobou, a odděleně od platební karty. Pokud držitel DPK zapomene PIN, může požádat banku o vytištění nové obálky s PIN za poplatek v souladu s platným ceníkem.
- 13.21 Držitel DPK může čerpat finanční prostředky z DPK do výše denního limitu, avšak pouze do výše disponibilního zůstatku na účtu, ke kterému je DPK vydána. Majitel účtu nese plnou odpovědnost za všechny závazky vyplývající z použití DPK vydané na jeho žádost.
- 13.22 V případě přečerpání disponibilního zůstatku na účtu formou překročení – neoprávněného debetu je majitel účtu povinen tento debetní zůstatek neprodleně vyrovnat doplněním finančních prostředků. V případě, že překročení – neautorizovaný debet – nebude bezodkladně vyrovnán, má banka právo zablokovat k účtu

vydanou platební kartu a účtovat úroky z překročení – neautorizovaného debetu na účtu, jejichž výše je zveřejněna v každém obchodním místě banky a na internetové adrese [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).

13.23 Transakce platební kartou se považuje za autorizovanou, tedy provedenou, se souhlasem držitele DPK:

1. pokud je DPK fyzicky přítomna:

- a) pokud byl klient, držitel platební karty, silně autentizován,
  - aa) při výběru hotovosti z bankomatu, pokud byl zadán správný PIN,
  - ab) při výběru hotovosti formou cash advance, pokud byl platební doklad podepsán držitelem DPK v souladu s podpisovým vzorem na DPK,
  - ac) při bezhotovostní platbě v kamenném obchodě prostřednictvím Imprinteru, pokud byl platební doklad podepsán držitelem DPK v souladu s podpisovým vzorem na DPK,
  - ad) při bezhotovostní platbě prostřednictvím EFT POS, zadání správného PIN,
- b) bez uplatnění silného ověření klienta, držitele DPK, při bezkontaktní bezhotovostní platbě prostřednictvím EFT POS, pokud držitel DPK iniciuje bezkontaktní elektronickou platební transakci, a to za předpokladu, že jsou splněny tyto podmínky:
  - ba) jednotlivá částka bezkontaktní elektronické platební transakce nepřesahuje částku 50,00 EUR, a
  - bb) kumulativní částka předchozích bezkontaktních elektronických platebních transakcí iniciovaných prostřednictvím platebního nástroje s bezkontaktní funkcí od data posledního použití silného ověření zákazníka nepřesahuje 150,00 EUR, nebo
  - bc) kumulativní částka předchozích bezkontaktních elektronických platebních transakcí iniciovaných prostřednictvím platebního nástroje s bezkontaktní funkcí od posledního použití silné autentizace zákazníka není větší než pět,

2. pokud není DPK fyzicky přítomna:

- a) pokud byl klient, držitel DPK, silně ověřen, tj. držitel DPK zadal správný kód 3D Secure v kombinaci se statickým kódem, resp. s dalším bezpečnostním prvkem při bezhotovostní platbě na dálku (např. na internetu),
- b) bez použití silné autentizace klienta, držitele DPK, pokud držitel DPK iniciuje elektronickou platební transakci na dálku, a to za předpokladu, že jsou splněny tyto podmínky:
  - ba) částka elektronické platební transakce na dálku nepřesahuje 30,00 EUR a
  - bb) kumulativní částka předchozích elektronických platebních transakcí na dálku iniciovaných plátcem od posledního použití silné autentizace zákazníka nepřesahuje 100,00 EUR nebo
  - bc) počet předchozích elektronických platebních transakcí na dálku iniciovaných plátcem od posledního použití silné autentizace zákazníka nepřesahuje pět po sobě jdoucích jednotlivých elektronických platebních transakcí na dálku.
- c) bez použití silné autentizace klienta, držitele DPK, pokud držitel DPK iniciuje elektronickou platební transakci na dálku při bezhotovostní platbě typu MOTO (Mail Order, Telephone Order), pokud byly zadány správné údaje z platební karty.

13.24 Banka je oprávněna DPK zablokovat z důvodů uvedených v bodě 13.42 VOP. O zablokování karty banka informuje majitele účtu dohodnutým způsobem ve smyslu bodů 13.43 a 13.44 VOP. Zablokovanou DPK nebo zablokovanou službu 3D Secure může odblokovat majitel účtu, na který byla DPK vydána, prostřednictvím internetového bankovníctví (v sekci Karty / Detail / Odblokování platební karty nebo Karty / Detail / Odblokování služby 3D Secure).

13.25 Změnu výše denního limitu může majitel účtu provést na obchodním místě, kde má vedený účet, nebo prostřednictvím internetového bankovníctví, mobilní aplikace (v sekci Karty / Detail / změnit limit na kartě) nebo prostřednictvím call centra NEXI Central Europe, a. s. (NEXI) do výše maximálního celkového denního limitu pro příslušný typ

DPK. U tzv. „not present“ transakcí bez fyzické přítomnosti karty, mezi které patří MOTO a internetové transakce, není možné limit změnit prostřednictvím call centra NEXI. Banka má právo žádost o změnu denního limitu zamítnout.

- 13.26 Ověření plateb DPK probíhá v režimu online, přičemž banka komunikuje s autorizačním centrem prostřednictvím vybudované linky, kterou zasílá údaje o výši disponibilního zůstatku na účtu, ke kterému je DPK vydána. Pokud ověření proběhne úspěšně, je výše disponibilního zůstatku účtu, ke kterému je DPK vydána, snížena o částku autorizované platby. V případě výpadku připojení ONLINE jsou platby DPK ověřovány v režimu OFFLINE na úrovni autorizačního centra. Pokud ověření proběhne úspěšně, bude výše disponibilního zůstatku na účtu, ke kterému je DPK vydána, snížena o částku autorizované platby až po opětovném připojení k autorizačnímu centru v režimu ONLINE. Přenos údajů o výši disponibilního zůstatku účtu, ke kterému je DPK vydána, je zajištěn formou datového souboru. Banka zasílá datový soubor do autorizačního centra během pracovních dnů nejméně jednou denně. Hodnota disponibilního zůstatku uvedená v aktuálním datovém souboru je výše disponibilního zůstatku účtu za předchozí pracovní den snižena o částku zúčtovaných transakcí provedených DPK trvalých příkazů a ostatních transakcí zúčtovaných do okamžiku odeslání souboru do autorizačního centra.

### **Zúčtování**

- 13.27 Banka je oprávněna své pohledávky vůči držiteli DPK (součet všech transakcí, poplatků a závazků vyplývajících z používání DPK) vyúčtovat k tíži účtu, ke kterému je karta vydána, a to i v případě, že na účtu není dostatek peněžních prostředků a vyúčtováním se platební účet dostane do neautorizovaného debetu, a/nebo v případě, že se účet již v nepovoleném debetu nachází a tím se rozsah nepovoleného debetu zvýší.
- 13.28 Banka je oprávněna přistoupit k realizaci zástavního práva tak, že k uspokojení své pohledávky použije peněžní prostředky z vkladů majitele účtu, které jsou předmětem zástavního práva, formou přímého inkasa peněžních prostředků. Banka provede

jednostranné započtení s neuhrazenou pohledávkou vyplývající ze smlouvy o DPK.

- 13.29 Majitel účtu uděluje bance výslovný souhlas, aby banka započítala pohledávky vyplývající ze smlouvy o DPK proti jiným pohledávkám z vkladů držitele DPK v bance, a to i proti pohledávkám znějícím v jiné měně. Prohlášení o započtení ve formě zvláštního oznámení je banka oprávněna nahradit informací o započítávané platbě na příslušném účtu (o bezhotovostním převodu a následném pohybu na účtu). Banka a majitel účtu se dohodli, že na jejich právní vztah vyplývající ze smlouvy o DPK se nevztahuje ustanovení § 361 Obchodního zákoníku.
- 13.30 Všechny transakce (platby, výběry hotovosti, poplatky) provedené prostřednictvím karty jsou zúčtovány ve jménu účtu a k tíži platebního účtu, ke kterému je karta vydána, v den doručení oznámení o jejich realizaci bance (dále jen „zúčtování transakce“). Banka je oprávněna zablokovat finanční prostředky ve výši transakce na účtu, ke kterému je karta vydána, až do okamžiku zúčtování transakce. O zúčtovaných transakcích je majitel účtu informován výpisem z účtu, ke kterému je karta vydána.
- 13.31 Transakce provedené v EUR jsou v případě platebních účtů v EUR zúčtovány v nominální hodnotě, v případě účtů v CM jsou transakce provedené v EUR přepočítány do měny účtu podle aktuálního kurzu banky platného v den zúčtování transakce.
- 13.32 Transakce realizované v zahraničí v CM jsou přepočítány do zúčtovací měny EUR (křížovým kurzem společnosti Mastercard Int.) a výsledná hodnota je zúčtována do měny platebního účtu. V případě platebního účtu v CM je částka transakcí přepočítána aktuálním kurzem platným v den zúčtování transakce.
- 13.33 Pokud při vrácení zboží nebo neposkytnutí služeb obchodník nevrátí hotovost, provede kreditní transakci, která bude zúčtována ve prospěch platebního účtu, ke kterému byla karta vydána. Pro zúčtování kreditní transakce platí výše uvedeně.

### **Bezpečnost**

- 13.34 Banka nedoporučuje používání DPK v prostředí, kde není fyzicky přítomna, např. při provádění transakcí na základě telefonických, poštovních objednávek nebo objednávek

přes internet, které nebyly ověřeny podpisem nebo prostřednictvím silné autentizace klienta službou 3D Secure v kombinaci se statickým kódem u jiného než zabezpečeného obchodníka. Banka považuje takové prostředí za vysoce rizikové z hlediska zneužití platební karty. V případě, že držitel DPK přesto používá platební kartu v internetovém prostředí u jiných než zabezpečených obchodníků, vyhrazuje si banka právo posuzovat v tomto případě reklamace neautorizovaných platebních operací provedených platební kartou v internetovém prostředí jako nesplnění povinností bezpečného používání platební karty v internetovém prostředí ve smyslu bodu 24.6 těchto VOP v důsledku jeho hrubé nedbalosti podle bodu 4.27 těchto VOP.

- 13.35 Banka pro bezpečné platby s DPK přes internet doporučuje používat pouze internetové stránky u zabezpečených obchodníků s použitím silné autentizace klienta přes službu 3D Secure v kombinaci se statickým kódem.
- 13.36 Služba 3D Secure se zřizuje smlouvou o DPK. Podpisem smlouvy o DPK klient souhlasí s aktivací služby 3D Secure pro bezpečné platby platební kartou na internetu.
- 13.37 Při provádění první platby přes internet za zboží a služby objednané prostřednictvím internetu u zabezpečeného obchodníka s webovou stránkou chráněnou protokolem 3D Secure na základě smlouvy mezi majitelem účtu a bankou zadá držitel DPK SecureCode a statický kód, které slouží jako autentizační a autorizační bezpečnostní prvky při platbách za zboží a služby objednané přes internet u zabezpečeného obchodníka.
- 13.38 Držitel DPK je povinen DPK ukládat na bezpečném místě, odděleně od svých osobních dokladů, chránit ji před mechanickým poškozením, magnetickým polem (reproduktory, magnetické zámky, mobilní telefony), ztrátou a zneužitím. Banka doporučuje držiteli DPK, aby při platbě u obchodníka DPK „nеспouštěl z dohledu“. Držitel DPK má právo požádat obchodníka o provedení transakce pod jeho dohledem. V případě výběru hotovosti prostřednictvím bankomatu je držitel DPK povinen dodržovat pokyny uvedené na obrazovce bankomatu. Banka nedoporučuje používat bankomat, který není dostatečně osvětlen, resp. pokud má držitel DPK podezření, že bankomat obsahuje přídatné části, které nejsou součástí bankomatu. Držitel DPK je povinen používat

DPK v souladu s těmito VOP a doporučeními banky pro bezpečné používání platební karty, která banka zveřejňuje na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).

- 13.39 Banka neodpovídá za škody způsobené držiteli platební karty, resp. majiteli účtu, přímo či nepřímo okolnostmi, které nastaly nezávisle na vůli banky, například odmítnutím nebo nesprávným provedením autorizace z důvodu poruchy zpracovatelského systému autorizačního centra nebo telekomunikačních linek, přerušením dodávky elektrické energie atd. Banka rovněž neodpovídá za případ, kdy obchodník a/nebo banka odmítne kartu přijmout.
- 13.40 Banka doporučuje majiteli účtu/držiteli DPK nahlásit ztrátu nebo odcizení karty na příslušném policejním oddělení.

### **Zablokování a odblokování DPK**

- 13.41 DPK lze zablokovat na žádost klienta nebo z podnětu banky, a to dočasně nebo trvale.

### **Zablokování a odblokování DPK z podnětu banky**

- 13.42 Banka si vyhrazuje právo zablokovat platební prostředek:
- a) z důvodů týkajících se bezpečnosti platebního prostředku,
  - b) z důvodů podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku nebo
  - c) z důvodu zvýšeného rizika platební neschopnosti plátce plnit svou platební povinnost, pokud se jedná o platební prostředek s poskytnutým úvěrovým rámcem.
- 13.43 V případě podezření na podvod, při podvodu nebo v případě bezpečnostní hrozby pro plátce banka preventivně zablokuje platební prostředek z důvodu jeho dalšího možného zneužití a tuto skutečnost bezpečně oznámí klientovi písemným oznámením nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta nebo SMS zprávou na klientem ověřené telefonní číslo nebo prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta nebo oznámením v internetovém bankovníctví. Preventivní blokaci DPK může provést služba konající zaměstnanec NEXI odpovědný za monitorování rizik nebo zaměstnanec banky.

- 13.44 Banka oznámí plátcí zablokování platebního prostředku a důvody tohoto zablokování písemným oznámením nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta, nebo SMS zprávou na ověřené telefonní číslo klienta, nebo prostřednictvím nahrávaného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta, nebo oznámením v internetovém bankovníctví, a to před zablokováním platebního prostředku nebo bez zbytečného odkladu po zablokování platebního prostředku, pokud takové oznámení neohrožuje bezpečnost při vydávání nebo přijímání platebních prostředků nebo pokud zvláštní zákon nestanoví jinak (např. zákon č. 297/2008 Z. z.)
- 13.45 Banka odblokuje platební prostředek nebo jej nahradí novým platebním prostředkem, pokud důvody pro zablokování pominuly. Následně informuje uživatele platebních služeb o odblokování písemným oznámením poštou nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta nebo SMS zprávou na klientem ověřené telefonní číslo nebo ověřeným telefonem nebo oznámením v internetovém bankovníctví.
- 13.46 Je-li platební příkaz podán příjemcem nebo prostřednictvím příjemce v souvislosti s platební operací vázanou na platební kartu a není-li přesná částka takové platební operace známa v okamžiku, kdy plátce uděluje souhlas s provedením platební operace, může banka plátce zablokovat finanční prostředky na platebním účtu plátce pouze tehdy, pokud plátce udělil souhlas s přesnou částkou finančních prostředků, která má být zablokována. Banka plátce uvolní finanční prostředky zablokované na platebním účtu plátce bez zbytečného odkladu po obdržení informace o přesné částce platební operace, nejpozději však po obdržení platebního příkazu.
- 13.47 Na žádost banky vydávající platební prostředky vázané na platební kartu je banka, která vede platební účet, povinna neprodleně potvrdit, že částka potřebná k provedení platební operace vázané na platební kartu je k dispozici na platebním účtu plátce, pokud
- při podání této žádosti je platební účet plátce přístupný online,
  - plátce udělil prokazatelný souhlas poskytovateli platebních služeb, který vede platební účet, aby odpovídal na jednotlivé žádosti od banky uvedené plátcem, a to za účelem potvrzení dostupnosti částky odpovídající platební operaci vázané na platební kartu na platebním účtu plátce,
  - byl souhlas podle písmene b) udělen před podáním první žádosti podle písmene a).
- 13.48 Poskytovatel platebních služeb může požádat o zaslání potvrzení, pokud
- plátce udělil souhlas poskytovateli platebních služeb, aby požadoval vydání potvrzení,
  - plátce podal podnět k provedení platební operace spojené s platební kartou na danou částku s použitím platebního prostředku spojeného s platební kartou, kterou vydal tento poskytovatel platebních služeb,
  - se při každé žádosti o vydání potvrzení poskytovatel platebních služeb ověří u poskytovatele platebních služeb, který vede platební účet, a bezpečně s ním komunikuje v souladu se zvláštním předpisem (přenesené nařízení Komise (EU) 2018/389 ze dne 27. listopadu 2017).
- 13.49 Potvrzením je informace v úředním jazyce nebo v jiném jazyce používaném ve finančním sektoru, přičemž informací v úředním jazyce je „ano“ nebo „ne“. Potvrzením není oznámení o zůstatku na platebním účtu plátce. Potvrzení se neuchovává a nepoužívá se ani k jiným účelům než k provedení platební operace spojené s platební kartou.
- 13.50 Potvrzení neopravňuje poskytovatele platebních služeb, který vede platební účet, k zablokování finančních prostředků na platebním účtu plátce.
- 13.51 Poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, je povinen na žádost plátce poskytnout nebo zpřístupnit informace o poskytovateli platebních služeb a o potvrzení.
- 13.52 Ustanovení odstavců 13.47 až 13.51 se nevztahují na platební operace iniciované prostřednictvím platebních prostředků vázaných na platební kartu a na elektronické zařízení, na kterém jsou uloženy elektronické peníze.

### **Zablokování a odblokování DPK z podnětu klienta**

- 13.53 V případě ztráty, odcizení (krádeže), hrozby prozrazení nebo prozrazení PIN, resp. SecureCode pro službu 3D Secure, statického kódu nebo zneužití jinou osobou je držitel DPK

povinen tuto skutečnost neprodleně nahlásit: telefonicky 24 hodin denně společnosti NEXI Central Europe, a. s., na telefonních číslech: +421-2-682 85 777, 750 nebo faxem na číslo: +421 -2- 62 412 855.

13.54 Zablokování platební karty zajistí společnost NEXI držitel DPK pouze v případě, že uvede následující identifikační údaje týkající se dané karty:

- jméno a příjmení držitele DPK,
- název, pod kterým podnikatel provádí právní úkony v rámci své podnikatelské činnosti,
- datum narození,
- adresa trvalého bydliště,
- číslo karty,
- platnost karty,
- číslo účtu, ke kterému byla vydána (pouze u občanů),
- banka a její pobočka, která kartu vydala,
- jméno oznamovatele, pokud se liší od jména oprávněné osoby.

13.55 Majitel účtu i držitel DPK souhlasí s nahráváním telefonického rozhovoru v NEXI a s použitím záznamu hovoru k ověření správnosti nahlášených údajů.

13.56 Klient, majitel účtu, může požádat o odblokování DPK:

- a) osobně v obchodním místě,
- b) prostřednictvím internetového bankovníctví v sekci Karty / Detail / Odblokování platební karty,
- c) prostřednictvím internetové stránky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).

### **Blokování a odblokování služby 3D Secure**

13.57 Kód 3D Secure (první bezpečnostní prvek) je pro každou platbu jedinečný a má omezenou platnost. Po uplynutí platnosti kódu může držitel debetní platební karty požádat maximálně o dalších pět nových kódů 3D Secure (SMS) pro jednu platbu. Po jejich vyčerpání nebo po třech nesprávně zadaných pokusech bude držitel debetní platební karty zablokován.

13.58 Statický kód (heslo, druhý bezpečnostní prvek) se nemění. Statický kód je k dispozici k nahlédnutí držiteli platební karty v internetovém bankovníctví v sekci „Karty / Detail / Zobrazení statického kódu (hesla)“ při vydání platební karty. Nový statický kód (heslo) si může klient v případě potřeby (např. v případě jeho prozrazení) vygenerovat přes

internetové bankovníctví v sekci „Karty / Detail / Žádost o nový statický kód (heslo)“. Služba 3D Secure bude zablokována také po třech chybných pokusech o zadání statického kódu.

13.59 Služba 3D Secure je dočasně zablokována a po 30 minutách je automaticky odblokována. Klient může požádat o odblokování služby 3D Secure také prostřednictvím internetového bankovníctví v sekci „Karty/Detail/Odblokování služby 3D Secure“. O odblokování služby 3D Secure může požádat majitel účtu, ke kterému je platební karta vydána.

### **Doplňkové služby**

13.60 Banka je v souvislosti s doplňkovými službami oprávněna poskytnout údaje o držiteli debetní platební karty (DPK) či o jeho rodinných příslušnících zahraničnímu partnerovi zajišťujícímu uvedené služby. Za zneužití těchto informací uvedeným partnerem banka neodpovídá.

13.61 K debetním platebním kartám Mastercard Gold je automaticky poskytováno povinné cestovní a úrazové pojištění. Držitel DPK je pojištěn ode dne aktivace DPK do dosažení věku 70 let. Pojistná doba je jeden rok a v případě Mastercard Gold se automaticky prodlužuje na další roční období. Při pojištění stávající karty na další roční období se za počátek platnosti pojištění považuje první den následujícího měsíce uvedeného na debetní platební kartě.

13.62 Debetní karty Mastercard Standard se vydávají bez pojištění. U debetních platebních karet Mastercard Standard je pojištění volitelné. Na písemnou žádost majitele účtu je možné sjednat volitelné pojištění na dobu jednoho roku, přičemž držitel DPK je pojištěn od následujícího dne po zaplacení pojistného.

13.63 Pojištění je vázáno na konkrétní platební kartu a je platné pouze po dobu platnosti dané platební karty. Majitel účtu souhlasí s účtováním poplatku za vydání platební karty a s poplatkem za příslušný typ pojištění, pokud je platební karta poskytována s pojištěním, a dalších poplatků v souladu s platným ceníkem.

13.64 Za konec platnosti pojistného krytí se považuje poslední kalendářní den v měsíci po uplynutí roku, ve kterém byla karta vydána. Pokud byla karta vydána v posledním kalendářním týdnu, prodlužuje se platnost karty o následující měsíc daného roku.

- 13.65 Cestovní a úrazové pojištění k debetním platebním kartám Mastercard Gold a Mastercard Standard se řídí pojistnou smlouvou č. 8-891-012207 uzavřenou mezi Colonnade Insurance S.A. se sídlem Rue Jean Piret 1, L-2350 Lucemburk, Lucembursko, zapsaná v obchodním rejstříku v Lucemburku pod číslem B 61605 a jednající prostřednictvím společnosti Colonnade Insurance S.A., pobočka pojišťovny z jiného členského státu, Moldavská cesta 8B, 042 80 Košice, IČO: 50 013 602, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Košicích, oddíl PO, vložka č. 591/V, a všeobecnými pojistnými podmínkami cestovního pojištění k platebním kartám pro klienty banky a smluvními ustanoveními pro cestovní pojištění k platebním kartám pro klienty Penta Bank, které jsou zveřejněny v elektronické podobě na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz).
- 13.66 Během blokování DPK se pojištění vztahuje na držitele DPK. Na vydanou náhradní DPK se během její platnosti vztahuje pojištění v smluvně dohodnutém rozsahu.
- 13.67 Platnost pojistného krytí držitele DPK skončí, pokud v době vzniku pojistné události dosáhne pojištěný věku 70 let.
- 13.70 Změnu denního limitu může držitel DPK provést telefonicky i prostřednictvím call centra NEXI pro denní limit ATM (bankomat) a EFT POS mimo provozní dobu banky na základě předchozího ověření totožnosti a ověření oprávnění držitele DPK k provedení dané změny zaměstnancem call centra NEXI. U tzv. „not present“ transakcí bez fyzické přítomnosti platební karty, mezi které patří MOTO a internetové transakce, není možné změnit limit prostřednictvím call centra NEXI.
- 13.71 Aktivace služby změny limitu na telefonickou žádost držitele DPK pro transakce v bankomatu (ATM) a přes EFT POS není povinná a je určena zejména pro klienty, kteří často cestují do zahraničí.

#### **14. Bezpečnostní prvky, blokování a odblokování platebních prostředků**

- 14.1 Klient se zavazuje dodržovat postupy banky pro autentizaci a autorizaci bankovních transakcí prostřednictvím personalizovaných bezpečnostních prvků.
- 14.2 Personalizované bezpečnostní prvky (autentizační a autorizační) jsou zejména:
- a) v případě platebních karet: osobní identifikační číslo (PIN) a/nebo podpis klienta – držitele platební karty, statický kód a kód 3D Secure pro službu 3D Secure, datum platnosti karty, číslo platební karty, kód CVC,
  - b) i další údaje používané k zjištění a ověření totožnosti klienta jako držitele platební karty,
  - c) v případě internetového bankovníctví: číslo klienta a heslo, autentizační zařízení a také další údaje používané k zjištění a ověření totožnosti klienta jako oprávněného uživatele internetového bankovníctví,
  - d) v případě osobního kontaktu s klientem se jedná o ověření jeho totožnosti zejména průkazem totožnosti a ověření jeho podpisového vzoru v souladu s ustanoveními těchto VOP.
- 14.3 Banka umožňuje klientovi zablokovat nebo odblokovat bezpečnostní prvky uvedené v bodě 14.2. Zablokování bezpečnostních zařízení může klient provést zasláním blokovací SMS, resp. osobním nahlášením v obchodním místě banky nebo prostřednictvím internetového bankovníctví. Odblokování bezpečnostních prvků může klient provést vyplněním
- 13.68 Klienti, kteří jsou držiteli karet DPK Mastercard Standard a Mastercard Gold vydaných bankou, mohou využívat níže uvedené služby call centra NEXI Central Europe, a.s. (call centrum NEXI):
- a) blokování platební karty,
  - b) změna limitu na telefonickou žádost držitele platební karty pro transakce v bankomatu (ATM) a přes EFT POS,
  - c) ověření transakce na telefonickou žádost držitele platební karty (poskytnutí základních informací o transakci – datum, čas, částka, nesprávně zadaný PIN, nedostatek prostředků, překročení denního limitu atd.).
- 13.69 Uvedené služby jsou poskytovány nepřetržitě (24/7). Banka doporučuje držitelům DPK využívat tyto služby mimo pracovní dobu banky. Během pracovní doby banky banka doporučuje držitelům DPK, aby své požadavky týkající se debetních platebních karet směřovali v zájmu rychlého vyřízení přímo na kontaktní zaměstnance banky.

- formuláře, který je k dispozici na <https://ibank.pentabank.com/Extranet/pages/Login.aspx?selectLanguage=cs-CZ>, nebo osobním nahlášením v obchodním místě banky nebo prostřednictvím internetového bankovníctví v případě odblokování debetní platební karty nebo služby 3D Secure.
- 14.4 Banka si vyhrazuje právo zablokovat platební prostředek:
- a) z důvodů týkajících se bezpečnosti platebního prostředku,
  - b) z důvodů podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku nebo
  - c) z důvodu zvýšeného rizika platební neschopnosti plátce plnit svou platební povinnost, pokud se jedná o platební prostředek s poskytnutým úvěrovým rámcem.
- 14.5 Banka oznámí plátcí zablokování platebního prostředku a důvody tohoto zablokování písemným oznámením nebo e-mailem zaslaným do ověřené e-mailové schránky klienta, případně SMS zprávou na telefonní číslo ověřené klientem, nebo prostřednictvím nahraného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta, případně oznámením v internetovém bankovníctví, a to před zablokováním platebního prostředku nebo bez zbytečného odkladu po zablokování platebního prostředku, pokud takové oznámení neohrožuje bezpečnost při vydávání nebo přijímání platebních prostředků nebo pokud zvláštní zákon nestanoví jinak (např. zákon č. 297/2008 Z. z.).
- 14.6 V případě podezření na podvod, při podvodu nebo v případě bezpečnostní hrozby pro plátce banka preventivně zablokuje platební prostředek z důvodu jeho dalšího možného zneužití a tuto skutečnost bezpečně oznámí klientovi písemným oznámením nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta nebo SMS zprávou na klientem ověřené telefonní číslo nebo prostřednictvím nahraného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta nebo oznámením v internetovém bankovníctví.
- 14.7 Banka odblokuje platební prostředek nebo jej nahradí novým platebním prostředkem, pokud důvody pro zablokování pominuly. Následně informuje uživatele platebních služeb o odblokování písemným oznámením poštou nebo e-mailem do ověřené e-mailové schránky klienta, nebo SMS zprávou na telefonní číslo ověřené klientem, nebo prostřednictvím nahraného telefonního hovoru na ověřené telefonní číslo klienta, nebo oznámením v internetovém bankovníctví.
- 14.8 Poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, může poskytovateli služeb informování o platebním účtu nebo poskytovateli služby iniciace plateb odepřít přístup k platebnímu účtu z objektivních a prokazatelných důvodů týkajících se neautorizovaného nebo podvodného přístupu k platebnímu účtu ze strany poskytovatele služeb informování o platebním účtu nebo poskytovatele služby iniciace plateb, včetně neautorizovaného nebo podvodného podněty k provedení platební operace, přičemž poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet v dohodnuté podobě, informuje plátce o odmítnutí přístupu k platebnímu účtu včetně důvodů odmítnutí. Uvedené informace se sdělí plátcí před odepřením přístupu k platebnímu účtu, je-li to možné, nejpozději však ihned poté; to neplatí, pokud poskytnutí těchto informací není možné z objektivních bezpečnostních důvodů. Poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, umožní přístup k platebnímu účtu, pokud důvody pro odepření přístupu pominuly v souvislosti s iniciací platby nebo službou informování o platebním účtu. Poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, neprodleně informuje Národní banku Slovenska a orgány činné v trestním řízení o neoprávněném nebo podvodném jednání.
- 14.9 Národní banka Slovenska zveřejňuje vzor pro zaslání potřebných informací na svých webových stránkách. Tento vzor obsahuje také údaje týkající se daného případu a důvody pro přijetí opatření poskytovatelem platebních služeb, který vede platební účet. Národní banka Slovenska a orgány činné v trestním řízení daný případ posoudí a v případě potřeby přijmou vhodná opatření.
- 15. Silná autentizace uživatele platebních služeb**
- 15.1 Poskytovatel platebních služeb uplatňuje silnou autentizaci uživatele platebních služeb, pokud plátce
- a) přistupuje ke svému platebnímu účtu online,
  - b) předkládá platební příkaz v elektronické podobě,

- c) prostřednictvím vzdáleného přístupu provádí jakékoli činnosti, které mohou představovat riziko platebního podvodu nebo jiného zneužití platebního prostředku. Toto ustanovení se vztahuje i na poskytovatele služeb informování o platebním účtu.
- 15.2 Při silné autentizaci uživatele platebních služeb při platební operaci na dálku je poskytovatel platebních služeb povinen zajistit, aby součástí takové autentizace byly prvky, které spojují danou platební operaci s konkrétní částkou a konkrétním příjemcem. Toto ustanovení se vztahuje i na poskytovatele služeb iniciace plateb.
- 15.3 Při uplatňování silné autentizace uživatele platebních služeb je poskytovatel platebních služeb povinen zavést přiměřená bezpečnostní opatření s cílem chránit důvěrnost a integritu personalizovaných bezpečnostních prvků uživatele platebních služeb. Toto ustanovení se vztahuje také na poskytovatele služeb iniciace plateb a na poskytovatele služeb informování o platebním účtu.
- 15.4 Poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, umožní poskytovateli služby iniciace plateb nebo poskytovateli služeb informování o platebním účtu důvěřovat autentizačnímu procesu.
- 15.5 Podrobnosti o požadavcích na silné ověření uživatele platebních služeb, o výjimkách z uplatňování těchto požadavků, o bezpečnostních opatřeních na ochranu důvěrnosti a integrity personalizovaných bezpečnostních prvků uživatele platebních služeb a o požadavcích na společné a otevřené bezpečnostní standardy v oblasti komunikace stanoví zvláštní předpis.
- 15.6 Pokud příjemce nebo poskytovatel platebních služeb příjemce nepřijme silnou autentizaci uživatele platebních služeb, vrátí příjemce nebo poskytovatel platebních služeb příjemce finanční prostředky ve výši vzniklé škody poskytovateli platebních služeb plátce.
- 16. Šeky**
- 16.1 Šek je bezpodmínečný platební příkaz, kterým vystavitel šeku nařizuje bance (šekovníkovi) vyplatit částku uvedenou na šeku osobě jmenovitě uvedené na šeku nebo držiteli šeku. Ve slovenském právním řádu představuje základní právní úpravu šeku zákon o směnkách a šecích č. 191/1950 Z. z.
- 16.2 Banka prostřednictvím pokladních šeků provádí výběr hotovosti z účtu vedeného u banky.
- 16.3 Po nabytí účinnosti těchto VOP banka neprovádí šekové operace, nepřijímá šeky k nezávaznému inkasu a neprovádí platby šekem.
- 17. Směnky**
- 17.1 Směnka je přísně formální cenný papír, který představuje dluh a slouží jako platební, úvěrový nebo zajišťovací prostředek. Její používání se řídí zákonem o směnkách a šecích č. 191/1950 Z. z. Používání směnek v bance je upraveno v obchodních podmínkách pro úvěrové obchody.
- 18. Dokumentární obchody**
- 18.1 Banka neprovádí dokumentární obchody – dokumentární akreditivy, dokumentární inkasa a inkasa finančních dokladů v souladu s platnou revizí jednotných zvyklostí a pravidel pro dokumentární akreditivy a jednotných pravidel pro inkasa, vydaných Mezinárodní obchodní komorou v Paříži.
- 19. Bezpečnostní schránky a úschova cenností**
- 19.1 Banka nabízí možnost pronájmu bezpečnostních schránek a úschovy věcí a jiných bankou povolených cenností, zejména pro klienty, kteří mají u Penta Bank vedený běžný účet.
- 19.2 Banka pronajímá bezpečnostní schránky a poskytuje úschovu na vybraných obchodních místech na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi klientem a bankou.
- 19.3 Pronájem bezpečnostních schránek a úschova cenností jsou zpoplatněny podle ceníku.
- 20. Poskytování finančních služeb na dálku**
- 20.1 Banka poskytuje vybrané finanční služby prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, a to na základě smlouvy o poskytování finanční služby na dálku (dále jen „smlouva na dálku“), která se uzavírá mezi bankou jako dodavatelem a klientem jako spotřebitelem výlučně prostřednictvím prostředků komunikace na dálku.

- 20.2 Vybrané smlouvy o běžném účtu, smlouvy o vkladovém účtu, smlouvy o investičních službách a úvěrové smlouvy lze uzavřít i na dálku prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví. Pokud se klient rozhodne pro některou z poskytovaných finančních služeb na dálku, je povinen se předem seznámit s těmito VOP a sazebníkem poplatků. V případě, že klient souhlasí s VOP, je povinen vyplnit elektronický formulář žádosti o poskytnutí finanční služby na dálku (dále jen „žádost“), obsahující zejména údaje potřebné pro vypracování návrhu smlouvy na dálku.
- 20.3 Po potvrzení a odsouhlasení údajů v elektronickém formuláři žádosti na internetu ze strany klienta zašle banka klientovi potvrzení o přijetí žádosti e-mailem. Banka si vyhrazuje právo ověřit totožnost klienta a údaje uvedené v elektronickém formuláři prostřednictvím kontrolních otázek na základě údajů uvedených ve formuláři. Banka vypracuje na základě vyplněného elektronického formuláře návrh smlouvy uzavřené na dálku. Klient může uzavřít smlouvu uzavřenou na dálku ve vybraném obchodním místě banky.
- 20.4 Banka postupuje při ověřování totožnosti klienta v souladu s ustanoveními článku 3 těchto VOP.
- 20.5 V případě, že je klient spotřebitelem, je oprávněn od smlouvy odstoupit bez udání důvodu a bez zaplacení smluvní pokuty ve lhůtě 14 kalendářních dnů od uzavření smlouvy na dálku nebo od doručení informací, pokud byla smlouva uzavřena na dálku na žádost klienta prostřednictvím prostředku dálkové komunikace, který neumožňuje poskytnutí informací podle zákona o ochraně spotřebitele při finančních službách na dálku v písemné podobě nebo ve formě záznamu na jiném trvalém nosiči. Lhůta pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku se považuje za dodrženu, pokud bylo oznámení o odstoupení od smlouvy zasláno bance na adresu sídla pobočky banky nejpozději v poslední den této lhůty v písemné podobě nebo ve formě záznamu na jiném trvalém nosiči s podpisem klienta, který je k dispozici a je přístupný bance. Právo odstoupit od smlouvy bez zaplacení smluvní pokuty a bez uvedení důvodu podle tohoto ustanovení se nevztahuje:
- a) na finanční službu, jejíž cena závisí na změnách na finančním trhu, na které banka nemá vliv a ke kterým může dojít během lhůty pro odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku, zejména na finanční službu související s operacemi s peněžními prostředky v cizí měně (devizové operace), s nástroji peněžního trhu, s převoditelnými cennými papíry nebo jinými cennými papíry vydávanými subjekty kolektivního investování, se smlouvami o termínovaných finančních obchodech včetně ekvivalentních nástrojů vypořádaných v hotovosti, s termínovanými úrokovými obchody (FRA), s akciovými, úrokovými a měnovými swapy, s opcemi na nákup nebo prodej jakýchkoli z uvedených nástrojů, včetně ekvivalentních nástrojů vypořádaných v hotovosti;
  - b) na smlouvu uzavřenou na dálku, pokud byla finanční služba splněna na výslovnou žádost klienta předtím, než klient uplatnil své právo na odstoupení od smlouvy.
- 20.6 V případě, že klient požaduje zrušení smluvního vztahu před dnem splatnosti finanční služby (vkladu), je klient povinen doručit bance notářsky ověřenou výpověď z uvedeného smluvního vztahu.
- 20.7 Na ostatní postupy neuvedené v článku 20. VOP se vztahují ustanovení těchto VOP.

## 21. Účtování poplatků

- 21.1 Banka účtuje za poskytnuté služby poplatky a provize stanovené podle platného ceníku. Klient se zavazuje hradit poplatky za služby v souladu s platným ceníkem a tímto dává bance souhlas k inkasu poplatků z jeho účtu.
- 21.2 Za služby, které nejsou uvedeny v platném ceníku, účtuje banka klientovi individuálně stanovené poplatky na základě vzájemné dohody.
- 21.3 Banka je oprávněna měnit rozsah produktů a služeb poskytovaných k účtu a výši poplatků v sazebníku. Aktuální změnu sazebníku a její platnost a účinnost oznámí v písemné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD). Banka je povinna zpřístupnit sazebník poplatků bezplatně na svých webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a ve svých obchodních místech a na žádost banky poskytne uživateli platebních služeb (spotřebitel) bezplatně sazebník poplatků v písemné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví, do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).

- 21.4 Poplatky se účtují:
- a) paušální částkou
    1. za vedení běžného účtu poskytovaného v rámci balíčku služeb (paušální poplatky),
    2. za vydání/obnovu platebních karet (paušální poplatky),
  - b) jednou částkou za platební operace účtované souhrnně za jednotlivé platební operace (položkové poplatky),
  - c) částkou poplatku za konkrétní platební operaci (okamžitě poplatky).
- 21.5 Paušální a položkové poplatky se účtují automaticky měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného měsíce nebo ke dni zrušení účtu. Okamžitě poplatky se účtují v okamžiku zaúčtování platební operace, zpravidla v den provedení nebo poskytnutí služby, případně podle dohody s majitelem účtu. Paušální poplatky účtované paušální částkou ve smyslu bodu 21.4 a) odst. 1 se účtují poměrnou částí v závislosti na délce poskytování platební služby. Paušální poplatky účtované paušální částkou ve smyslu bodu 21.4 a) odst. 2 jsou účtovány předem v závislosti na době platnosti karty. V případě předčasného ukončení využívání služby bude majiteli účtu vrácena poměrná část již paušálně vyúčtovaných poplatků uvedených v bodě 21.4 a) po ukončení využívání platební služby. Vyúčtování poplatků na účtu majitele účtu se provede i v případě, že tím vznikne debetní zůstatek na účtu. V případě neoprávněného debetního zůstatku je majitel účtu povinen jej vyrovnat do 15 dnů od jeho vzniku.
- 21.6 Při provádění platební operace hradí plátce poplatky účtované poskytovatelem platebních služeb plátce a příjemce hradí poplatky účtované poskytovatelem platebních služeb příjemce.

#### **Poplatky za měnovou konverzi vztahující se k transakcím vázaným na kartu**

- 21.7 Banka informuje plátce – držitele platební karty o celkových poplatcích za měnovou konverzi jako o procentní přírážce k poslednímu dostupnému referenčnímu směnnému kurzu eura, který oznámila Evropská centrální banka (dále jen „ECB“). Uvedená přírážka se vypočítá jako ABS (kurz ECB – kurz měnové konverze) / kurz ECB. Plátce je informován o celkových poplatcích za měnovou konverzi vztahujících se k transakcím vázaným na kartu

před zahájením platební transakce formou SMS na mobilní telefon držitele platební karty, bezprostředně po provedení autorizace transakce platební kartou. Pro kurz měnové konverze se používá aktuálně dostupný kurz „Devízy stred“ z kurzovního lístku banky.

#### **Poplatky za měnovou konverzi vztahující se k platbám**

- 21.8 Banka informuje plátce před zahájením platební transakce při poskytování služby měnové konverze v souvislosti s platbou, která byla zahájena přímo online prostřednictvím webových stránek (internetového bankovníctví) nebo aplikace mobilního bankovníctví, jasným, neutrálním a srozumitelným způsobem o odhadovaných poplatcích za služby měnové konverze.
- 21.9 Banka před zahájením platební transakce sdělí plátci odhadovanou celkovou částku platby v měně účtu plátce, včetně všech poplatků za transakci a všech poplatků za měnový převod. Banka rovněž sdělí odhadovanou částku, která má být odeslána příjemci v měně používané příjemcem.
- 21.10 SEPA platby, trvalé příkazy a SEPA inkasa poskytované prostřednictvím internetového bankovníctví v souladu s platnými všeobecnými obchodními podmínkami jsou zpoplatněny v souladu s platným ceníkem poplatků.
- 21.11 Prioritní platby poskytované prostřednictvím internetového bankovníctví v souladu s platnými všeobecnými obchodními podmínkami jsou zpoplatněny v souladu s platným ceníkem poplatků.
- 21.12 Za přeshraniční platby poskytované prostřednictvím internetového bankovníctví v souladu s platnými všeobecnými obchodními podmínkami se účtují poplatky podle platného ceníku poplatků.
- 21.13 Pro měnový přepočtení se používá aktuálně dostupný kurz z kurzovního lístku banky.
- 21.14 Ve smyslu § 34 odst. 1 písm. c) zákona č. 492/2009 Z.z., o platebních službách, ve znění pozdějších předpisů, je banka povinna užívat při uzavírání rámcové smlouvy o platebních službách (platební účet, platební karta, elektronické bankovníctví) se spotřebitelem a v obchodních a reklamních informacích pro spotřebitele standardizovanou terminologií služeb spojených s platebním účtem (dále jen „slovník standardizované terminologie“)

uvedenou v seznamu, který sestavuje Národní banka Slovenska (dále jen „seznam“). V dokumentu s informacemi o poplatcích a ve výpisu poplatků může banka používat vlastní označení poplatků pouze v souladu se standardizovanou terminologií seznamu.

### **Výpis poplatků za služby spojené s platebním účtem spotřebitele**

- 21.15 Ve smyslu § 44b zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, ve znění pozdějších předpisů, a prováděcího nařízení Komise 2018/33 (dostupné také na internetu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/TXT/?uri=CELEX%3A32018R0033>) je banka povinna poskytnout spotřebiteli, s nímž uzavřela rámcovou smlouvu o poskytování platebních služeb (platební účet, platební karta, elektronické bankovníctví), výpis poplatků za služby spojené s platebním účtem spotřebitele (dále jen „výpis poplatků“) v tištěné nebo elektronické podobě. Výpis poplatků se poskytuje v tištěné podobě vždy, když o to spotřebitel požádá. Banka je povinna bezplatně poskytnout spotřebiteli výpis poplatků podle dohody se spotřebitelem, nejméně jednou ročně.
- 21.16 Výpis poplatků v bance je nedílnou součástí výpisu z platebního účtu a je evidován a generován z bankovního informačního systému. Výpis poplatků je klientovi doručován v tištěné podobě poštou nebo osobně, nebo v elektronické podobě na trvalém nosiči do internetového bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta.

### **Dokument s informacemi o poplatcích za služby spojené s platebním účtem**

- 21.17 Ve smyslu § 38 odst. 2 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, ve znění pozdějších předpisů, a prováděcího nařízení Komise 2018/34 (dostupné také na internetu: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SK/ALL/?uri=CELEX%3A32018R0034>) je banka povinna bezplatně poskytnout uživateli platebních služeb (pro subjekt 3 v systému AXA) v dostatečném předstihu před uzavřením jakékoli rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb (platební účet, platební karta, elektronické bankovníctví) nebo před vyjádřením nabídky, případně na žádost kdykoli v průběhu smluvního vztahu, informace

uvedené v § 31 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, včetně všeobecných obchodních podmínek, sazebníku poplatků, dokumentu s informacemi o poplatcích za služby spojené s platebním účtem, slovníku standardizované terminologie, úrokových sazeb, a to v listinové podobě nebo na trvalém nosiči (do internetového bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).

- 21.18 Banka je povinna zpřístupnit výše uvedené dokumenty a informace bezplatně na svých webových stránkách a ve svých provozovnách; na žádost banky poskytne uživateli platebních služeb (spotřebiteli bezplatně) tyto dokumenty a informace v tištěné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).
- 21.19 Je-li rámcová smlouva uzavřena na žádost uživatele platebních služeb pomocí prostředků komunikace na dálku, které bance neumožňují splnit povinnosti před uzavřením smlouvy, učiní tak ihned po uzavření rámcové smlouvy.
- 21.20 Povinnosti ve smyslu § 38 odst. 2 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, ve znění pozdějších předpisů, se považují za splněné, pokud banka předloží klientovi kopii návrhu rámcové smlouvy, která obsahuje informace podle § 31 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách.
- 21.21 Dokument s informacemi o poplatcích za služby spojené s platebním účtem se aktualizuje vždy v souladu s platností a účinností aktuálního sazebníku poplatků.
- 21.22 V případě, že banka poskytuje dvě nebo více služeb spojených s platebním účtem současně jako součást balíčku služeb, uvede v dokumentu:
- a) poplatek za celý balíček služeb,
  - b) poplatky za služby spojené s platebním účtem zahrnuté v balíčku služeb a počet služeb,
  - c) poplatek za každou službu, která přesahuje počet služeb zahrnutých v poplatku za balíček služeb.
- 21.23 Banka je povinna bezplatně zpřístupnit dokument s informacemi o poplatcích a slovník standardizované terminologie na svých webových stránkách a ve svých obchodních místech. Na žádost uživatele platebních služeb banka poskytne (spotřebiteli bezplatně) dokument s informacemi

o poplatcích a slovník standardizované terminologie v tištěné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).

## 22. Kurzovní lístek a měnové konverze

- 22.1 Směnný kurz je kurz, který banka používá při přepočtu mezi cizí měnou a domácí měnou. Směnný kurz je stanoven pro každou měnu, ve které banka poskytuje platební služby. Pokud banka nestanovila směnný kurz pro danou měnu a danou platební operaci, znamená to, že platební službu v dané měně neposkytuje. Banka stanovuje devizové kurzy – nákup a prodej pro bezhotovostní operace a valutové kurzy – nákup a prodej pro hotovostní operace. Hodnota „nákup“ vyjadřuje, kolik cizí měny klient zaplatí za jedno euro. Hodnota „prodej“ vyjadřuje, kolik cizí měny klient dostane za jedno euro. Hodnota „nákup“ a „prodej“ se stanovuje zvlášť pro hotovostní operace (valuta) a zvlášť pro bezhotovostní operace (deviza).
- 22.2 Banka informuje o směnných kurzech formou kurzovního lístku v obchodních místech, na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a v internetovém bankovníctví.
- 22.3 Smluvní strany se dohodly, že změnu směnného kurzu (kurzovního lístku) může banka uplatnit okamžitě a bez předchozího oznámení, a to i v průběhu pracovního dne. V takovém případě se při probíhající transakci použije směnný kurz platný v okamžiku zpracování transakce. Novou výši směnných kurzů banka informuje zveřejněním kurzovního lístku v obchodních místech a na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a v internetovém bankovníctví. Změna směnného kurzu, která je pro uživatele platebních služeb příznivější, může být uplatněna bez oznámení.
- 22.4 Směnný kurz může být stanoven i odlišně, pokud se na tom klient a banka dohodnou (individuální směnný kurz).
- 22.5 Banka stanovuje kurzovní lístek pro konverzní měnové obchody, tj. pro transakce, při nichž dochází k vzájemné výměně dvou měn. Banka použije kurzovní lístek pro konverzní měnové obchody do 5 000,00 EUR, resp. protihodnotu v cizí měně (kromě bezhotovostních SEPA plateb, okamžitých plateb, prioritních plateb, přeshraničních plateb a plateb v rámci banky). Banka při měnové konverzi

bezhotovostních SEPA plateb, prioritních plateb, přeshraničních plateb a plateb v rámci banky do 100 000,00 EUR, resp. v protihodnotě v cizí měně, použije kurzovní lístek. Při měnové konverzi bezhotovostních SEPA plateb, prioritních plateb, přeshraničních plateb a plateb v rámci banky do 100 000,00 EUR, resp. v protihodnotě v cizí měně, v den pracovního volna nebo v den pracovního klidu použije banka kurzovní lístek předchozího pracovního dne. Banka při měnové konverzi bezhotovostních okamžitých SEPA plateb použije kurz aktuálního kurzovního lístku.

- 22.6 U měnových konverzních transakcí ve výši 5 000,00 EUR a více, resp. ve výši více než 100 000,00 EUR při měnové konverzi bezhotovostních SEPA plateb, prioritních plateb, přeshraničních plateb a plateb v rámci banky na účtu klienta (dále také „nadlimitní operace“), nebo jejichž protihodnota v cizí měně je rovna nebo vyšší než 5 000,00 EUR, resp. vyšší než 100 000,00 EUR, stanoví banka individuální kurz.
- 22.7 U nadlimitních operací nemá klient právo na použití kurzu z kurzovního lístku banky, a to bez ohledu na jeho hodnotu.
- 22.8 Změna úrokové sazby nebo změna směnného kurzu použitá v platební operaci musí být uplatňována a vypočítávána způsobem, který neznevýhodňuje uživatele platebních služeb.
- 22.9 V případě služby měnové konverze v souvislosti s platbou, která byla zahájena online prostřednictvím webových stránek nebo aplikace mobilního bankovníctví, banka před zahájením platební transakce jasným, neutrálním a srozumitelným způsobem informuje plátce o odhadovaných poplatcích za služby měnové konverze, které se na platbu vztahují. Před zahájením platební transakce banka sdělí plátcovi jasným, neutrálním a srozumitelným způsobem odhadovanou celkovou částku platby v měně účtu, včetně všech poplatků za transakci a všech poplatků za směnu měny. Banka rovněž sdělí odhadovanou částku, která má být zaslána příjemci v měně používané příjemcem. Banka před zahájením platební transakce debetní platební kartou zveřejní celkové poplatky za směnu měny jako procentní přírůstek k poslednímu dostupnému referenčnímu směnnému kurzu eura, který oznámila Evropská centrální banka (dále jen „ECB“), a to srozumitelným a snadno přístupným způsobem prostřednictvím široce dostupné

a snadno přístupné elektronické platformy. Uvedené informace se poskytují bezplatně a neutrálním a srozumitelným způsobem.

## **23. Komunikace a doručování písemností**

- 23.1 Komunikace banky s klientem probíhá po dobu trvání smluvního vztahu ve slovenském jazyce. Obecná komunikace banky s klientem probíhá osobně s pracovníky banky, poštou nebo elektronicky na e-mailovou adresu [pentabank@pentabank.cz](mailto:pentabank@pentabank.cz), případně elektronicky prostřednictvím internetového bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta. Komunikace mezi bankou a klientem při poskytování produktů a služeb probíhá podle podmínek stanovených bankou uvedených ve smlouvě pro jednotlivé produkty a služby a v ustanoveních těchto VOP.
- 23.2 Banka doručuje písemnosti osobně, kurýrní službou, poštou na poslední známou adresu klienta nebo elektronicky (elektronické bankovníctví, fax, e-mail nebo jiné elektronické médium).
- 23.3 Při osobním doručení (za které se považuje převzetí písemností v bance klientem nebo zmocněnou osobou) se písemnosti považují za doručené jejich předáním, a to i v případě, že je adresát odmítne převzít.
- 23.4 Při doručování písemností poštou se písemnosti považují za doručené v tuzemsku třetí den po jejich odeslání a v zahraničí sedmý den po jejich odeslání, pokud není prokázán dřívější termín doručení.
- 23.5 Písemnosti doručované kurýrní službou se považují za doručené třetí den po jejich předání doručovateli, pokud není prokázán dřívější termín doručení.
- 23.6 Písemnost se považuje za doručenou i v případě, že zásilka bude vrácena bance jako nedoručitelná, a to v souladu s body 23.2 až 23.5.
- 23.7 Písemnosti doručované prostřednictvím faxu se považují za doručené v okamžiku vytištění zprávy o jejich odeslání. Písemnosti doručené prostřednictvím e-mailu nebo jiného elektronického média se považují za doručené den po jejich odeslání, pokud není prokázán dřívější termín doručení.
- 23.8 Klient je povinen zajistit doručitelnost poštovních zásilek uvedením správného jména nebo obchodního názvu a úplné adresy sídla, resp. bydliště včetně poštovního směrovacího čísla. Výpisy, avíza a další

oznámení banky klientům mohou mít formu písemného dokladu zasílaného poštou, formou kompatibilních médií, elektronického dálkového přenosu atd. Klient je zároveň povinen informovat banku o každé změně adresy sídla nebo bydliště. Pokud klient o takové změně neinformuje, považuje se doručení na adresu známou bance, případně na naposledy známé číslo telekomunikačního prostředku, za řádně provedené.

- 23.9 Banka může zasílat pojištěné nebo nepojištěné cennosti, doporučené dopisy s uvedením nepatrné hodnoty na riziko klienta způsobem obvyklým v bankovníctví.
- 23.10 Klient je povinen neprodleně oznámit bance nedoručení očekávaných písemností jakéhokoli druhu, zejména písemností dokládajících provedení platebních příkazů a přijetí finančních prostředků. V opačném případě banka neodpovídá za případné škody vzniklé nedoručením písemností.

## **24. Práva a povinnosti klienta**

- 24.1 Majitel účtu má právo na kvalitní a včasné poskytování bankovních služeb v souladu s podmínkami jejich poskytování a na ochranu finančních prostředků uložených na svém účtu.
- 24.2 Majitel účtu má právo na zachování bankovního tajemství. Majitel účtu je povinen akceptovat odepsání finančních prostředků z jeho účtu bankou bez jeho souhlasu v případech, které jsou stanoveny zákonem nebo smluvně dohodnuty s bankou. Plátce je povinen akceptovat, pokud banka neprovede platbu z účtu požadovanou plátcem z důvodu minimálního zůstatku na platebním účtu plátce, s výjimkou přeshraničních platebních operací.
- 24.3 Majitel účtu má právo písemně požádat banku o vydání potvrzení týkajícího se jeho záležitostí jako klienta banky. Písemná žádost musí obsahovat účel poskytnuté informace a musí být podepsána v souladu s podpisovými vzory. Za vydání potvrzení si banka účtuje poplatek podle platného ceníku.
- 24.4 Majitel účtu je povinen neprodleně písemně nebo elektronicky oznámit bance veškeré změny týkající se osobních údajů a dalších údajů nezbytných pro vedení účtu (změnu názvu, obchodního jména, jména a příjmení, změnu identifikačního dokladu, změnu sídla nebo bydliště, změnu statutárního orgánu,

- změnu osob oprávněných disponovat finančními prostředky na účtu, změnu konečného uživatele výhod, změnu daňového domicilu), údajů nezbytných pro komunikaci s bankou (např. změnu telefonního, faxového, e-mailového spojení atd.) a tyto změny doložit.
- 24.5 Majitel účtu je povinen neprodleně písemně oznámit bance všechny skutečnosti, které mohou vést k jeho bezdůvodnému obohacení nebo k neoprávněnému obohacení cizích osob a k poškození banky, jako je připsání platby, která mu nenáleží, razítko organizace, vstup do konkurzu atd., a dohodnout s bankou případná opatření.
- 24.6 Klient je při používání platebního prostředku povinen:
- používat platební prostředek v souladu s podmínkami upravujícími vydávání a používání tohoto platebního prostředku ve smyslu příslušných ustanovení těchto VOP, které jsou stejné pro všechny uživatele platebních služeb,
  - bez zbytečného odkladu oznámit bance nebo osobě pověřené bankou ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku,
  - po získání nebo převzetí platebního prostředku provést všechny přiměřené úkony k zajištění ochrany personalizovaných bezpečnostních prvků platebního prostředku.
- V případě, že klient nesplní uvedené povinnosti, uplatní se ustanovení bodu 4.27 těchto VOP.
- 24.7 Uživatel platebních služeb je povinen uhradit poplatek za použití platebního prostředku pouze v případě, že jej poskytovatel platebních služeb informoval o celkové výši poplatku před zahájením platební operace.
- 24.8 Majitel účtu je odpovědný za zákonné využívání finančních prostředků uložených na účtu.
- 24.9 V případě pravidelně účtovaných poplatků za platební služby je klient – spotřebitel povinen uhradit poskytovateli platebních služeb pouze jejich poměrnou část odpovídající době do skončení platnosti rámcové smlouvy. Pokud jsou poplatky hrazeny předem, je banka povinna klientovi – spotřebiteli vrátit jejich poměrnou část.
- 24.10 Banka neodpovídá za případné škody, které by klientovi mohly vzniknout v souvislosti s nedodržením výše uvedených povinností.
- 24.11 Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu banky postoupit na třetí osobu svou pohledávku vůči bance nebo s ní jinak nakládat. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu banky zřídit zástavní právo k pohledávce klienta vůči bance.
- 24.12 Dlužník se zavazuje zajistit na běžném účtu dostatečné finanční prostředky k úhradě všech splatných částí pohledávky věřitele v den jejich splatnosti do 16.00 hodin SEČ, resp. SELČ. Pokud by den splatnosti pohledávky věřitele a/ nebo den splatnosti jakékoli části pohledávky věřitele připadl na den, který není pracovním dnem, je klient povinen tak učinit nejpozději v pracovní den bezprostředně předcházející dni splatnosti pohledávky věřitele a/ nebo dni splatnosti příslušné části pohledávky věřitele. Klient jako dlužník souhlasí s tím, že věřitel má právo zřídit v den splatnosti jakékoli části pohledávky věřitele na běžném účtu rezervaci do výše této splatné části pohledávky věřitele. Zřízením rezervace na běžném účtu se pro účely tohoto bodu rozumí skutečnost, že věřitel neumožní dlužníkovi nakládat s peněžními prostředky do výše splatné části pohledávky věřitele na běžném účtu, a to bez ohledu na pokyny dlužníka k nakládání s prostředky na běžném účtu, a to až do zaplacení splatné části pohledávky věřitele. Je-li dlužník podle úvěrové smlouvy povinen splácet pohledávku věřitele z jiného než běžného účtu, platí ustanovení tohoto odstavce přiměřeně ve vztahu k tomuto účtu. Pokud dlužník splácí pohledávku věřitele na účet určený věřitelem, považuje se každá taková platba za splacenou v den připsání peněžních prostředků na účet určený věřitelem.

## **25. Řešení sporů**

- 25.1 Spotřebitelé jsou oprávněni spory související s bankovními transakcemi, případně ze smluvních vztahů, které s nimi souvisejí, řešit také prostřednictvím Institutu pro alternativní řešení sporů Slovenské bankovní asociace se sídlem Mýtna 48, 811 07 Bratislava, nebo prostřednictvím jiného subjektu pro alternativní řešení sporů podle vlastního výběru a volby příslušného subjektu zapsaného v seznamu vedeném Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky, zveřejněného na webových stránkách [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk), který je oprávněn

řešit spory vyplývající ze spotřebitelských smluv v souladu se zákonem č. 391/2015 Z. z., o alternativním řešení spotřebitelských sporů, v platném znění.

- 25.2 Klienti, kteří nejsou spotřebiteli, jsou oprávněni řešit spory související s bankovními obchody, případně ze smluvních vztahů, které s nimi souvisejí, v rozhodčím řízení podle zákona č. 244/2002 Z. z., o rozhodčím řízení, v platném znění, pokud klient a banka uzavřou rozhodčí smlouvu.
- 25.3 Spory lze řešit mimosoudně i v souladu s jinými právními předpisy upravujícími mimosoudní urovnání sporů, jako je např. zákon č. 420/2004 Z. z., o mediaci, v platném znění, zákon č. 335/2014 Z. z., o spotřebitelském rozhodčím řízení, v platném znění (v případě spotřebitelů), resp. smírčím řízením ve smyslu zákona č. 160/2015 Z. z., Občanský soudní řád.
- 25.4 V případě, že spory nebudou řešeny alternativně nebo mimosoudně, bude spory v souladu s platnou legislativou projednávat a rozhodovat o nich příslušný obecný soud.

## 26. Reklama

### Pravidla reklama

- 26.1 Vzájemná práva a povinnosti klienta a banky v souvislosti s reklamací upravuje Reklamační řád Penta Bank, a. s. (dále jen „reklama“). Reklamační řízení je řízení, které banka vede na základě uplatnění nároku klienta na ověření správnosti a kvality produktů a služeb poskytovaných bankou a v případě dalších podnětů ze strany klienta v rozsahu a způsobem podle obecně závazných právních předpisů a reklama.
- 26.2 Reklamační řád banka zveřejňuje ve svých obchodních místech a v elektronické podobě na svých webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) v sekcích „Dokumenty“ a „Dokumenty ke stažení“. Na žádost uživatele platebních služeb banka poskytne (spotřebiteli bezplatně) reklamní řád v tištěné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).

### Vyloučení odpovědnosti

- 26.3 Kromě důvodů pro vyloučení nebo omezení odpovědnosti podle všeobecných obchodních

podmínek obchodních podmínek pro příslušný produkt neodpovídá banka za porušení povinnosti při poskytování platebních služeb, pokud prokáže, že porušení její povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle Obchodního zákoníku nebo postupem podle zvláštního předpisu.

26.4 Banka neodpovídá za porušení povinnosti při poskytování platebních služeb v případě, že prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo postupem podle zvláštního předpisu, a to zejména v těchto případech:

- a) pokud banka odmítne provést obchodní operaci nebo zadrží neobvyklou obchodní operaci,
- b) pokud banka plní depozitní povinnost držet v zájmu stability měny po určitou dobu na zvláštním účtu stanovené procento objemu peněžních prostředků,
- c) pokud banka neprovádí žádné platby z tuzemska do zahraničí a nepřevádí peněžní prostředky do zahraničí během vyhlášení nouzového stavu v devizovém hospodářství,
- d) pokud je bance dnem, kdy se vklady staly nedostupnými, pozastaveno nakládání s vklady a zakázáno přijímat další vklady,
- e) pokud během výkonu nucené správy v bance správce po předchozím souhlasu NBS částečně nebo zcela pozastaví nakládání vkladatelů s jejich vklady v bance, a to nejdéle na dobu 30 dnů;
- f) pokud NBS před ukončením řízení uloží bance předběžné opatření.

26.5 Vztahy mezi klientem a bankou se řídí reklamačním řádem platným v daném okamžiku. Reklamační řád je součástí smluvní dokumentace mezi bankou a klientem.

26.6 V případě, že klient nesouhlasí s odůvodněním banky ohledně vyřízení jeho reklama, má právo obrátit se na Institut pro alternativní řešení sporů Slovenské bankovní asociace, na Národní banku Slovenska, případně na příslušný soud. Zároveň se klient může obrátit také na příslušná spotřebitelská sdružení, jejichž seznam vede Ministerstvo hospodářství Slovenské republiky.

## 27. Práva a povinnosti banky

27.1 Banka je povinna vykonávat a poskytovat bankovní služby v souladu s těmito VOP řádně a včas. Banka je při poskytování bankovních

- služeb povinna zachovávat bankovní tajemství a mlčenlivost.
- 27.2 Banka bez zbytečného odkladu opraví nesprávné zúčtování na základě ustanovení Obchodního zákoníku, zákona o platebních službách a zákona o bankách. Opravu zaúčtuje banka z vlastního podnětu, pokud sama chybně zaúčtovala prostředky na účtu majitele účtu, nebo z podnětu jiné osoby, která prokázala své chybné zaúčtování, čímž jí vzniklo právo provést opravu. Nárok na náhradu škody tím není dotčen. Banka zásadně neprovádí opravu účtování, které vzniklo na základě nesprávně vystaveného platebního příkazu plátcem. Platba provedená na základě nesprávně vystaveného platebního příkazu ve prospěch neoprávněné osoby je právním vztahem mezi plátcem a příjemcem.
- 27.3 Ve smyslu § 44c zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, je banka povinna informovat spotřebitele před uzavřením rámcové smlouvy o možnosti uzavřít rámcovou smlouvu týkající se platební služby i samostatně a poskytnout spotřebiteli informace o poplatcích spojených s každým produktem a každou službou nabízenou v balíčku služeb, který lze zakoupit samostatně. Banka informuje spotřebitele o poplatcích spojených s každým produktem a každou službou nabízenou v balíčku služeb, který lze zakoupit samostatně, v platném sazebníku poplatků.
- 27.4 Ve smyslu § 38 odst. 2 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, ve znění pozdějších předpisů, je banka povinna poskytnout uživateli platebních služeb (spotřebiteli bezplatně) s dostatečným předstihem před uzavřením jakékoli rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb nebo před vyjádřením nabídky, případně na požádání kdykoli v průběhu smluvního vztahu, informace uvedené v § 31 odst. 5 zákona č. 492/2009 Z. z., o platebních službách, včetně všeobecných obchodních podmínek, ceníku poplatků, dokumentu s informacemi o poplatcích za služby spojené s platebním účtem, slovníku standardizované terminologie, úrokových sazeb, a to v listinné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).
- 27.5 Banka je povinna zpřístupnit dokumenty a informace uvedené v bodě 27.4 uživateli platebních služeb (spotřebiteli bezplatně) na svých webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) v elektronické podobě a ve svých obchodních místech. Na žádost banka poskytne uživateli platebních služeb (spotřebiteli bezplatně) tyto dokumenty a informace v listinné podobě nebo na trvalém nosiči (v internetovém bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).
- 27.6 Je-li rámcová smlouva uzavřena na žádost uživatele platebních služeb pomocí prostředků dálkové komunikace, které bance neumožňují splnit povinnosti před uzavřením smlouvy, učiní tak ihned po uzavření rámcové smlouvy.
- 27.7 Povinnosti uvedené v bodě 27.4 se považují za splněné, pokud banka předloží klientovi kopii návrhu rámcové smlouvy, která obsahuje informace podle bodu 27.4 tohoto pokynu.
- 27.8 Banka je při vydávání platebního prostředku povinna:
- a) zajistit, aby personalizované bezpečnostní prvky platebního prostředku nebyly přístupné jiným osobám než uživateli platebních služeb, který je oprávněn platební prostředek používat,
  - b) nezasílat nevyžádané platební prostředky, s výjimkou případů, kdy má být již vydaný platební prostředek uživateli platebních služeb vyměněn,
  - c) vytvořit technické podmínky pro nepřetržité bezplatné přijímání oznámení nebo pro přijímání žádostí o odblokování platebního prostředku; ve lhůtě 18 měsíců po přijetí takového oznámení nebo takové žádosti je poskytovatel platebních služeb povinen na žádost prokázat uživateli platebních služeb, že toto oznámení nebo tuto žádost přijal,
  - d) zabránit použití platebního prostředku po přijetí oznámení podle čl. 24.6 ii.
- 27.9 Pokud poskytovatel platebních služeb nezajistí technické prostředky k plnění oznamovací povinnosti týkající se ztraceného, odcizeného nebo zneužitého platebního prostředku, jak to vyžaduje ustanovení 27.8 písm. c) VOP, plátce nenesे odpovědnost za finanční důsledky vyplývající z použití tohoto platebního prostředku, s výjimkou případů, kdy jednal podvodným způsobem
- 27.10 Banka nese riziko spojené se zasláním platebního prostředku nebo jeho personalizovaných bezpečnostních prvků uživateli platebních služeb. Banka může účtovat poplatek za výměnu platebního prostředku, který byl zablokován nebo zrušen.

- 27.11 Banka plátce je po přijetí platebního příkazu k jednorázové platební operaci povinna bez zbytečného odkladu poskytnout nebo zpřístupnit plátci tyto informace:
- informace umožňující plátci identifikovat platební operaci nebo informace týkající se příjemce,
  - částku platební operace v měně použité v platebním příkazu,
  - částku všech poplatků za platební operaci a, je-li to možné, i rozpis částek všech poplatků,
  - směnný kurz použitý při platební operaci poskytovatelem platebních služeb plátce a částku platební operace po přepočtu,
  - datum přijetí platebního příkazu.
- 27.12 Poskytovatel platebních služeb je povinen před provedením jednorázové platební operace poskytnout nebo zpřístupnit uživateli platebních služeb tyto informace:
- údaje nebo jedinečný identifikátor, které musí uživatel platebních služeb použít, aby byl platební příkaz řádně proveden,
  - maximální lhůtu pro provedení platební služby,
  - celkovou výši poplatků za platební operaci, kterou je uživatel povinen zaplatit poskytovateli platebních služeb, a pokud je to možné, také rozpis všech poplatků,
  - směnný kurz nebo referenční směnný kurz v případě konverze.
- 27.13 Poskytovatel platebních služeb příjemce je po provedení jednorázové platební operace povinen bez zbytečného odkladu poskytnout nebo zpřístupnit příjemci tyto informace:
- informace umožňující příjemci identifikovat platební operaci nebo informace týkající se plátce a veškeré informace, které platební operaci doprovázejí,
  - částku platební operace v měně, ve které má příjemce k dispozici finanční prostředky,
  - částku všech poplatků za platební operaci a, je-li to možné, také rozpis částek všech poplatků,
  - směnný kurz použitý při platební operaci poskytovatelem platebních služeb příjemce a částku platební operace před převodem,
  - referenční datum připsání částky platební operace na platební účet.
- 27.14 Po odepsání částky jednotlivé platební operace z platebního účtu plátce nebo, pokud plátce platební účet nepoužívá, po přijetí platebního příkazu poskytne banka plátce plátci tyto informace:
- informace umožňující plátci identifikovat každou platební operaci nebo informace týkající se příjemce,
  - částku platební operace v měně, v níž byla odepsána z platebního účtu plátce, nebo v měně použité v platebním příkazu,
  - částku všech poplatků za platební operaci a, je-li to možné, také rozpis částek všech poplatků nebo informaci o úrocích, které je plátce povinen zaplatit,
  - směnný kurz použitý při platební operaci poskytovatelem platebních služeb plátce a částku platební operace po přepočtu,
  - referenční datum odepsání částky platební operace z platebního účtu nebo datum přijetí platebního příkazu.
- 27.15 Po provedení jednotlivé platební operace poskytne poskytovatel platebních služeb příjemci tyto informace:
- informace umožňující příjemci identifikovat platební operaci nebo plátce a veškeré informace předané s platební operací,
  - částku platební operace v měně, v níž byla připsána na platební účet příjemce,
  - částku všech poplatků za platební operaci a, je-li to možné, i rozpis částek všech poplatků nebo informaci o úrocích, které je příjemce povinen zaplatit,
  - směnný kurz použitý při platební operaci poskytovatelem platebních služeb příjemce a částku platební operace před převodem,
  - referenční datum připsání částky platební operace na platební účet.
- 27.16 Informace podle bodů 27.11 až 27.15 poskytne nebo zpřístupní banka příjemce v souladu s články 4.44 až 4.49 těchto VOP.
- 27.17 Poskytovatel platebních služeb je povinen:
- poskytnout nebo zpřístupnit informace o jednorázových platebních operacích, na které se nevztahuje rámcová smlouva,
  - poskytnout informace o poskytování platebních služeb na základě rámcové smlouvy,
  - při uzavírání rámcové smlouvy se spotřebitelem a v obchodních a reklamních informacích pro spotřebitele používat standardizovanou terminologii uvedenou v seznamu služeb spojených s platebním účtem, který podle tohoto zákona sestavuje Národní banka Slovenska (dále jen „seznam“); v dokumentu s informacemi

o poplatcích a ve výpisu poplatků může poskytovatel platebních služeb používat vlastní označení poplatků pouze v souladu se standardizovanou terminologií seznamu,

- d) vypracovávat a předkládat Národní bance Slovenska výkazy, hlášení, zprávy nebo jiné informace o poskytovaných službách vázaných na platební účet a poplatcích za tyto služby pro účely srovnatelnosti poplatků; tato povinnost se nevztahuje na poskytovatele platebních služeb, kterým je Státní pokladna.
- 27.18 Poskytovatel služby iniciace plateb je povinen poskytnout nebo zpřístupnit informace o platebních iniciačních službách, na které se nevztahuje rámcová smlouva.
- 27.19 Je-li platební příkaz podán prostřednictvím poskytovatele služby iniciace plateb, tento poskytovatel služby iniciace plateb zpřístupní poskytovateli platebních služeb, který vede platební účet, identifikační údaje o platební operaci.
- 27.20 Poskytovatel služby iniciace plateb je povinen před zahájením poskytování služby iniciace plateb poskytnout nebo zpřístupnit uživateli platebních služeb způsobem podle § 35 odst. 2 zákona o platebních službách tyto informace:
- a) údaje nebo jedinečný identifikátor, které musí uživatel platebních služeb použít, aby byla platební iniciační služba řádně poskytnuta,
- b) informace podle § 35 odst. 1 písm. b) až d).
- 27.21 Poskytovatel služby iniciace plateb je povinen před provedením služby iniciace plateb poskytnout nebo zpřístupnit plátcí způsobem v souladu se zákonem o platebních službách § 35 odst. 2 tyto informace:
- a) obchodní jméno a sídlo poskytovatele platebních služeb a jeho identifikační číslo, pokud bylo přiděleno, jméno a příjmení, adresa trvalého bydliště agenta platebních služeb, v případě fyzické osoby jméno a příjmení, v případě právnické osoby obchodní jméno a sídlo agenta platebních služeb, sídlo pobočky poskytovatele služby iniciace plateb zřízené ve Slovenské republice, další kontaktní údaje včetně e-mailové adresy, která je důležitá pro komunikaci s poskytovatelem služby iniciace plateb, údaje o povolení poskytování iniciačních platebních služeb, registrační číslo povolení k poskytování služby iniciace plateb, údaje o registru, ve kterém je povolení poskytovatele služby iniciace plateb zapsáno, nebo rovnocenná identifikace podle tohoto registru,
- b) kontaktní údaje příslušných orgánů dohledu.
- 27.22 Poskytovatel služby iniciace plateb je po provedení služby iniciace plateb povinen bez zbytečného odkladu poskytnout nebo zpřístupnit plátcí a, je-li to možné, i příjemci, způsobem v souladu se zákonem o platebních službách § 35 odst. 2 tyto informace:
- a) potvrzení o úspěšném podání platebního příkazu od poskytovatele platebních služeb, který vede platební účet,
- b) odkaz umožňující plátcí a příjemci identifikovat platební operaci nebo příjemci identifikovat plátce, jakož i veškeré informace zaslané spolu s platební operací,
- c) částku platební operace,
- d) částku všech poplatků splatných ve prospěch poskytovatele služeb iniciace plateb za danou platební operaci nebo rozpis částek těchto poplatků.
- 27.23 Banka jako poskytovatel platebních služeb umožní platební instituci zřízení platebních účtů na objektivním, nediskriminačním a přiměřeném základě; pokud banka jako poskytovatel platebních služeb takové zřízení odmítne, poskytne Národní bance Slovenska odůvodněné zdůvodnění tohoto odmítnutí.
- 27.24 Poskytovatel služby iniciace plateb nesmí uživateli platebních služeb účtovat poplatky za poskytnutí nebo zpřístupnění informací podle bodů 27.15 až 27.16.
- 27.25 Poskytovatel platebních služeb je povinen zpřístupnit na svých webových stránkách nebo poskytnout v tištěné podobě ve svých obchodních místech, u svých zástupců nebo v pobočkách či u jiných osob informační leták o právech spotřebitele podle zákona o platebních službách. Poskytovatel platebních služeb zpřístupní nebo poskytne informační leták o právech spotřebitele podle tohoto zákona bezplatně a bez zbytečného odkladu poté, co byl Evropskou komisí informován o vydání takového informačního letáku.
- 27.26 V případě osoby se zdravotním postižením se informační leták o právech spotřebitele podle tohoto zákona zpřístupňuje vhodným alternativním způsobem a v podobě, která je pro takovou osobu dostupná.

27.27 Stane-li se evropská měnová jednotka (dále jen „EUR“) jediným zákonným platidlem ve státě, v jehož národní měně je veden běžný účet nebo vkladový účet, je banka oprávněna ke dni účinnosti zavedení eura v tomto státě převést všechny běžné účty, vkladové účty klienta vedené v této národní měně na měnu EUR, jakož i provést všechna s tím související nezbytná opatření.

## 28. Ochrana informací

28.1 Předmětem bankovního tajemství jsou všechny informace a doklady o záležitostech týkajících se klienta banky, které nejsou veřejně přístupné, zejména informace o obchodech, stavech na účtech a stavech vkladů (dále jen „údaje tvořící bankovní tajemství“). Banka sděluje údaje tvořící bankovní tajemství jiným osobám pouze se souhlasem majitele účtu. Bez souhlasu majitele účtu poskytuje banka tyto informace pouze v případech stanovených zákonem (§ 91 a 92 zákona o bankách a o změně a doplnění některých zákonů).

28.2 Banka je povinna zachovávat mlčenlivost o všech informacích a dokladech týkajících se záležitostí souvisejících s klienty a jejich transakcemi (např. § 5 písm. i) zákona č. 483/2001 Z. z., ve znění pozdějších předpisů), které poskytovatelé platebních služeb získali při výkonu své činnosti podle zákona o platebních službách a které nejsou veřejně přístupné, zejména informace o platebních operacích a o použití finančních prostředků prostřednictvím platebních prostředků. Tyto informace a doklady týkající se uživatelů platebních služeb a jejich transakcí musí poskytovatelé platebních služeb utajovat, uchovávat, náležitě zálohovat a chránit před neoprávněným přístupem, vyrazením, zneužitím, pozměněním, poškozením, zničením, ztrátou nebo odcizením. Informace a doklady o záležitostech týkajících se uživatelů platebních služeb a jejich transakcí mohou poskytovatelé platebních služeb poskytnout třetím osobám pouze s předchozím písemným souhlasem dotčeného uživatele platebních služeb nebo na jeho písemný pokyn, pokud tyto VOP nestanoví jinak.

28.3 Na záležitosti chráněné podle bodu 28.2, na poskytování zpráv poskytovatelů platebních služeb o záležitostech chráněných podle bodu 28.2 a na povinnost mlčenlivosti

zaměstnanců, členů orgánů a dalších osob podílejících se na činnosti poskytovatelů platebních služeb se rovněž vztahují ustanovení o záležitostech chráněných bankovním tajemstvím podle zvláštního předpisu (§ 91 až 93 zákona č. 483/2001 Z. z., ve znění pozdějších předpisů), o poskytování zpráv o záležitostech chráněných bankovním tajemstvím podle zvláštního předpisu a o povinnosti mlčenlivosti zaměstnanců, členů orgánů a dalších osob podílejících se na činnosti bank a poboček zahraničních bank podle zvláštního předpisu (§ 91 až 93 zákona č. 483/2001 Z. z., ve znění pozdějších předpisů).

28.4 Klient prohlašuje, že mu byly před uzavřením smlouvy sděleny všechny informace podle § 19 zákona č. 18/2018 Z. z., o ochraně osobních údajů. Uvedené informace jsou nepřetržitě k dispozici na webové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). Klient podpisem smlouvy souhlasí s tím, že banka bude zpracovávat jeho osobní údaje za účelem poskytování bankovních služeb v rozsahu a způsobem podle § 93a zákona o bankách.

28.5 Banka jako správce je oprávněna v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, zákonem č. 18/2018 Z. z., o ochraně osobních údajů, zákonem č. 483/2001 Z. z., o bankách, a dalšími právními předpisy i bez souhlasu klienta zjišťovat, získávat, zaznamenávat, uchovávat, využívat a jinak zpracovávat jeho osobní údaje v rozsahu a pro účely uvedené v bodě 3.2. Banka dále zpracovává osobní údaje klientů v nezbytném rozsahu za účelem ochrany práv a právně chráněných zájmů banky.

28.6 Klient souhlasí s tím, aby banka zpracovávala jeho osobní údaje, které jí klient poskytl při podpisu smlouvy nebo které následně poskytne v souladu s podmínkami smlouvy nebo těmito VOP nad rámec stanovený § 93a zákona o bankách. Banka se zavazuje chránit tyto údaje před odcizením, ztrátou, poškozením, neoprávněným přístupem, změnou a šířením.

28.7 Klient uděluje svůj souhlas na dobu trvání smlouvy a na dobu, po kterou je banka povinna tyto údaje archivovat podle obecně závazných právních předpisů a interních norem banky, přičemž klient není oprávněn v této době tyto souhlasy odvolat.

- 28.8 Klient tímto souhlasí, že banka je oprávněna použít údaje, které jsou předmětem bankovního tajemství, a osobní údaje klienta pro účely evidence klientů, poskytnout tyto údaje třetím stranám, s nimiž má banka uzavřenou smlouvu o spolupráci zajišťující dostatečnou ochranu těchto údajů, a to zejména: S.W.I.F.T (Society for Worldwide Financial Telecommunication) S.C., Avenue Adèle 1, B-1310 La Hulpe, Belgie, NEXI Central Europe, a.s., Prima banka Slovensko, a.s., Mastercard Int., pojišťovna, Colonnade Insurance S.A., Savedo GmbH, Raisin GmbH, Deposit Solution GmbH Hamburg, Německo, AXASOFT, a.s., CRIF-Slovak Credit Bureau, s.r.o., a to zejména za účelem řádného provádění platebních služeb a platebních operací, vydávání a správy elektronických platebních prostředků. Klient souhlasí s přeshraničním předáváním údajů, pokud je to nezbytné pro řádné a včasné poskytování bankovních služeb klientovi. Klient zároveň souhlasí s tím, že v případě, že bance vznikne vůči klientovi jakákoli pohledávka, je banka oprávněna za účelem jejího vymáhání poskytnout jí zmocněné osobě dokumentaci týkající se dané pohledávky.
- 28.9 Držitel platební karty souhlasí s poskytováním služby Automatic Billing Updater společnosti Mastercard. Tato služba snižuje riziko zamítnutí opakovaných plateb prováděných platební kartou bez její fyzické přítomnosti z důvodu změny čísla platební karty nebo ukončení její platnosti a/nebo změny čísla platební karty.
- 28.10 V souvislosti s prováděním přeshraničních platebních operací jsou údaje plátců uvedené v platebním příkazu (titul, jméno, příjmení, adresa, číslo účtu, částka, účel platby) poskytovány bankou společností SWIFT a následně jsou tyto údaje společností SWIFT poskytovány finanční instituci příjemce platby. Z důvodu ochrany systému a zpracovávaných údajů jsou přenášeny údaje společností SWIFT dočasně ukládány ve dvou operačních centrech této společnosti umístěných v Evropě a USA. Tuto informaci banka zveřejňuje z důvodu nutnosti informovat své klienty v souladu s doporučením Úřadu pro ochranu osobních údajů Slovenské republiky jako reakci na možnost přístupu vládních orgánů USA k údajům uloženým v operačním středisku společnosti SWIFT v USA v souvislosti s bojem proti mezinárodnímu zločinu a terorismu.
- 28.11 Klient souhlasí s tím, aby banka poskytla údaje a informace v nezbytném rozsahu bankám a/nebo pobočkám zahraničních bank působícím na území Slovenské republiky za účelem výměny varovných informací z důvodu ochrany bank a poboček zahraničních bank před případnými škodami a/nebo ztrátami vyplývajícími z podezřelých, resp. podvodných jednání klienta, která jsou uskutečněna platebními kartami a/nebo prostřednictvím POS terminálu.
- 28.12 Klient souhlasí s využíváním prostředků dálkové komunikace umožňujících přímou komunikaci mezi klientem a bankou za účelem poskytování finančních služeb na dálku.
- 28.13 Klient bere na vědomí, že podrobnější informace o zpracování jeho osobních údajů bankou mu banka poskytuje v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“, který je k dispozici na webových stránkách banky [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz). V uvedeném dokumentu se klient dozví, jak banka nakládá s jeho osobními údaji, jak může banku kontaktovat ohledně zpracování osobních údajů a další důležité informace v souladu s právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

## **29. Odpovědnost banky**

- 29.1 Banka odpovídá pouze za škody, které sama zavinila. Pro právní vztahy mezi bankou a klientem je vyloučen princip objektivní odpovědnosti banky. V případě vzniku povinnosti banky nahradit klientovi způsobenou škodu není banka povinna uhradit ušlý zisk.
- 29.2 Banka neodpovídá za ztrátu, škodu nebo zpoždění, které vzniknou plátcům a jejich obchodním partnerům z důvodu nesprávně vyplněných platebních příkazů, neprovedení platebních příkazů z důvodu nedostatku finančních prostředků na účtu majitele účtu. Rovněž neodpovídá za škody způsobené vyšší mocí, jako jsou např. havárie, živelné pohromy, výpadky elektrické energie, krizové situace, epidemie, stav obranné pohotovosti státu a jiné okolnosti mimo kontrolu banky, nebo které jsou okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle obecně závazných předpisů.
- 29.3 Klient se zavazuje bance, že uhradí v plné výši veškeré případné ztráty, které bance vzniknou v důsledku jeho jednání nebo nečinnosti.

- 29.4 Pokud platební příkaz podává plátce, je poskytovatel platebních služeb plátce odpovědný plátcí za správné provedení platební operace. Pokud poskytovatel platebních služeb plátce prokáže plátcí nebo poskytovateli platebních služeb příjemce, že poskytovateli platebních služeb příjemce byla doručena částka platební operace ve lhůtě podle zákona o platebních službách, za neprovedení nebo nesprávné provedení platební operace odpovídá poskytovatel platebních služeb příjemce vůči příjemci. Pokud je:
- a) poskytovatel platebních služeb plátce odpovědný za neprovedení nebo nesprávné provedení platební operace, je povinen bez zbytečného odkladu vrátit plátcí částku neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace a pokud je to možné, dosáhnout stavu na platebním účtu, který by odpovídal stavu, jako by se chybná platební operace vůbec neprovedla, a to s datem připsání, kterým je nejpozději pracovní den, ke kterému byla částka platební operace odepsána z platebního účtu plátce,
  - b) poskytovatel platebních služeb příjemce, odpovědný za neprovedení nebo nesprávné provedení platební operace, je povinen bez zbytečného odkladu umožnit příjemci disponovat částkou platební operace a pokud je to možné, připsat částku platební operace na platební účet příjemce, a to s datem připsání, kterým je nejpozději pracovní den, kdy měla být tato částka platební operace připsána na platební účet příjemce,
  - c) poskytovatel platebních služeb příjemce, který je odpovědný za opožděné provedení platební operace, je povinen na žádost poskytovatele platebních služeb plátce jednajícího jménem plátce zajistit, aby datum připsání částky na platební účet příjemce nebylo pozdější než datum, ke kterému by byla tato částka připsána, kdyby byla platební operace provedena správně a bez zpoždění.
- 29.5 V případě uvedené neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace poskytovatel platebních služeb plátce na žádost plátce a bez ohledu na svou odpovědnost bez zbytečného odkladu vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zjistil průběh neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace a oznámí plátcí výsledek průběhu neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace.
- 29.6 Pokud platební příkaz podává příjemce nebo je takový příkaz podán prostřednictvím příjemce, poskytovatel platebních služeb příjemce odpovídá příjemci za správné podání platebního příkazu poskytovateli platebních služeb plátce ve lhůtě dohodnuté mezi příjemcem a poskytovatelem platebních služeb příjemce tak, aby bylo možné v případě inkasa provést takovou platební operaci v dohodnutý den, kdy má být částka platební operace odepsána z platebního účtu plátce; takový poskytovatel platebních služeb příjemce je povinen bez zbytečného odkladu předložit platební příkaz poskytovateli platebních služeb plátce. V případě opožděného předložení takového platebního příkazu je částka platební operace připsána na platební účet příjemce s datem připsání, kterým je nejpozději pracovní den, kdy měla být taková platební operace připsána na platební účet příjemce, pokud by byl platební příkaz předložen bez prodlení.
- 29.7 Pokud se jedná o neprovedenou nebo nesprávně provedenou platební operaci, za kterou nese odpovědnost poskytovatel platebních služeb příjemce, nese odpovědnost vůči plátcí poskytovatel platebních služeb plátce; takovýto poskytovatel platebních služeb plátce je povinen bez zbytečného odkladu vrátit plátcí částku neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace a dosáhnout stavu na platebním účtu, který by odpovídal stavu, jako by se nesprávná operace vůbec neprovedla. Odpovědnost poskytovatele platebních služeb plátce se neuplatní, pokud prokáže, že částka platební operace byla připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce se zpožděním v důsledku technické poruchy, přičemž poskytovatel platebních služeb příjemce zajistí připsání částky platební operace na platební účet příjemce s datem připsání, kterým je nejpozději pracovní den, kdy měla být tato částka platební operace připsána na platební účet příjemce, pokud by byla platební operace provedena správně.
- 29.8 V případě neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace banka příjemce na žádost příjemce a bez ohledu na svou odpovědnost bez zbytečného odkladu vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby zjistila průběh

- neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace, a oznámí výsledek průběhu neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace příjemci.
- 29.9 Banka nese veškeré poplatky a úroky, které jsou vůči plátcovi uplatňovány v důsledku neprovedení nebo nesprávného provedení platební operace způsobené bankou. Banka nesmí uživateli platebních služeb účtovat poplatky za plnění povinnosti vynaložit přiměřené úsilí k dohledání průběhu neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace a oznámení výsledku průběhu neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace plátcovi, resp. příjemci.
- 29.10 Pokud se jedná o platbu, při které banka plátcovi a banka příjemce poskytují platební službu na území Slovenské republiky a tato platba je provedena v zákonem stanovených lhůtách, lze v rámcové smlouvě sjednat, že pokud poskytovatel platebních služeb způsobil nesprávné provedení platby, v důsledku čehož došlo k bezdůvodnému obohacení příjemce, provede opravné zúčtování. Nápravným zúčtováním se rozumí oprava chybně provedené platby, a to nápravným zúčtováním na platební účet nebo z platebního účtu. Odpovědnost poskytovatele platebních služeb tím není dotčena. Uvedené opravné zúčtování nelze provést, pokud je poskytovatelem platebních služeb příjemce chybně provedené platby Státní pokladna. Poskytovatel platebních služeb, který způsobil nesprávné provedení platby, požádá Státní pokladnu o zajištění vrácení částky nesprávně provedené platby; k vrácení nesprávně provedené platby je vyžadován souhlas tohoto příjemce. Pokud tento příjemce neudělí Státní pokladně souhlas s vrácením nesprávně provedené platby, Státní pokladna poskytne identifikační údaje příjemce poskytovateli platebních služeb, který požádal Státní pokladnu o zajištění vrácení částky nesprávně provedené platby.
- 29.11 Pokud se jedná o neprovedenou, chybně provedenou nebo opožděně provedenou platební operaci na základě platebního příkazu předloženého plátcem prostřednictvím poskytovatele služby iniciace plateb, poskytovatel platebních služeb, který vede platební účet, vrátí plátcovi částku neprovedené nebo nesprávně provedené platební operace a pokud je to možné, uvede stav na platebním účtu do stavu, který by odpovídal stavu, jako by se nesprávná platební operace vůbec neuskutečnila.
- 29.12 Poskytovatel služeb iniciace plateb je povinen prokázat, že:
- platební příkaz byl přijat poskytovatelem platebních služeb, který vede platební účet,
  - služba iniciace platby byla ověřena, řádně zaznamenána a nebyla ovlivněna technickou poruchou ani jinými nedostatky souvisejícími s neprovedením, chybným nebo opožděným provedením platební operace v rámci působnosti poskytovatele služeb iniciace plateb.
- 29.13 Je-li poskytovatel služby iniciace plateb odpovědný za neprovedení, nesprávné nebo opožděné provedení platební operace, nahradí bez zbytečného odkladu poskytovateli platebních služeb, který vede platební účet, na jeho žádost veškeré ztráty nebo částky zaplacené v důsledku vrácení finančních prostředků.
- 29.14 Banka prověří, zda písemnosti, které je na základě smlouvy s klientem povinna převzít, odpovídají obsahu smlouvy. Neodpovídá však za pravost, platnost a překlad těchto písemností ani za obsahovou shodu předkládaných písemností se skutkovým a právním stavem.
- 29.15 Pokud plátcovi uvedl nesprávný jedinečný identifikátor, banka nenese odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení platební operace. Poskytovatel platebních služeb plátcovi vynaloží přiměřené úsilí, aby byla částka platební operace vrácena plátcovi. Banka si v tomto případě může účtovat poplatek za uvedenou službu v souladu s platným ceníkem.
- 29.16 Pokud uživatel platebních služeb uvedl nesprávný jedinečný identifikátor, poskytovatel platebních služeb nenese odpovědnost za neprovedení nebo nesprávné provedení platební operace. Poskytovatel platebních služeb plátcovi vynaloží přiměřené úsilí, aby byla částka platební operace vrácena plátcovi. Poskytovatel platebních služeb příjemce poskytne spolupráci poskytovateli platebních služeb plátcovi tím, že mu sdělí všechny důležité informace potřebné pro vrácení částky platební operace. Není-li vrácení částky platební operace plátcovi možné, poskytne poskytovatel platebních služeb plátcovi plátcovi na základě jeho písemné žádosti

- veškeré informace, které má k dispozici a které jsou nezbytné k tomu, aby plátcem mohl uplatnit právní nárok na získání částky platební operace. Za vrácení částky platební operace plátcem může banka účtovat poplatek za uvedenou službu v souladu s platným ceníkem.
- 29.17 Banka neodpovídá za škodu a jiné důsledky způsobené:
- paděláním nebo nesprávným vyplněním platebních příkazů a jiných dokladů,
  - předložením padělaných nebo pozměněných dokladů a listin,
  - rozdíly v hotovosti zjištěnými mimo pokladní přihrádku,
  - změnou hodnoty platebního prostředku,
  - přijetím úkonů osob, které na základě předložených dokladů a listin považuje za oprávněné jednat,
  - vstupem jiné osoby do probíhajícího telefonického spojení mezi bankou a klientem prostřednictvím veřejné telefonní sítě,
  - zneužitím údajů týkajících se klienta a tvořících bankovní tajemství, které mu banka na základě objednané služby zasílá prostřednictvím elektronických médií,
  - nesprávným použitím identifikačních a autorizačních kódů samotným klientem.
- 29.18 Pokud klient poruší svou povinnost vyplývající ze smluvního vztahu s bankou, je povinen bance nahradit tím způsobenou škodu.
- 29.19 Za škodu, která vznikne chybami, nedorozuměními a omyly při doručování údajů prostřednictvím elektronických komunikačních médií mezi bankou a klientem nebo jinými pracovišti banky, odpovídá banka pouze v případě, že ji zavinila. To platí i v případě vícenásobného vystavení příkazu prostřednictvím elektronických komunikačních médií.
- 29.20 V případě odpovědnosti za škodu anebo neoprávněného obohacení a úroků z prodlení nad rámec odpovědnosti uvedené v těchto VOP se postupuje podle práva, jímž se řídí smlouva mezi uživatelem platebních služeb a jeho poskytovatelem platebních služeb nebo mezi uživatelem platebních služeb a poskytovatelem služeb iniciace plateb.
- 30. Zánik smluvních vztahů**
- 30.1 Smluvní vztah mezi bankou a klientem může být zrušen z podnětu kterékoliv ze smluvních stran za podmínek stanovených závazkovými vztahy a smluvním vztahem mezi bankou a klientem.
- 30.2 Podmínkou pro zrušení účtu ze strany majitele účtu je vyrovnání všech závazků vůči bance. Majitel účtu může účet zrušit s okamžitou účinností písemnou výpovědí smlouvy nebo písemným příkazem ke zrušení účtu, pokud smlouva nestanoví jinak. Klient je povinen vrátit nevyužité formuláře pokladních šeků (pokud byly majiteli účtu vydány), zrušit všechny trvalé příkazy a souhlas s inkasem. Pokud po zrušení účtu dojde k platbě na tento zrušený účet, banka ji vrátí na účet příkazce.
- 30.3 Banka je oprávněna uspokojit své pohledávky formou inkasa ze zůstatků na jiných účtech klienta vedených bankou. Banka má právo před zrušením účtu započíst všechny své splatné pohledávky proti jakýmkoli pohledávkám klienta vůči bance. Zrušením účtu nejsou dotčeny nároky banky vůči klientovi. Klient, který není spotřebitelem, nemůže započítat své pohledávky vůči bance.
- 30.4 Výpověď rámcové smlouvy (běžného – platebního účtu) je pro uživatele platebních služeb, který je občanem – fyzickou osobou (spotřebitelem), bezplatná.
- 30.5 Majitel účtu je oprávněn smlouvu o účtu, smlouvu o vkladu nebo rámcovou smlouvu o poskytování platebních služeb vypovědět formou písemné výpovědi smlouvy doručené bance nebo požádat o zrušení účtu výpovědí podepsanou v bance, která se považuje za výpověď smlouvy o účtu/vkladu, pokud to umožňuje smlouva nebo zákon. Náležitosti výpovědi smlouvy z podnětu majitele účtu jsou:
- Podpis majitele účtu – výpověď musí být vždy podepsána majitelem účtu nebo osobou, kterou majitel účtu k tomuto právnímu úkonu zmocnil písemnou plnou mocí. Účet nezletilého může zrušit pouze zákonný zástupce, který bance prokázal oprávnění jednat jménem nezletilého.
  - Způsob, jakým má banka naložit s finančními prostředky na účtu po ukončení smluvního vztahu.
- 30.6 Pokud s tím smluvní strany souhlasí, je možné smluvní vztah založený smlouvou o účtu nebo smlouvou o vkladu ukončit i písemnou dohodou.
- 30.7 Zrušení výpovědi doručené klientovi přichází v úvahu pouze ve výjimečných případech na základě obchodního rozhodnutí, a to pouze

- během výpovědní lhůty. Zrušení výpovědi se provádí na samostatném formuláři podepsaném bankou i majitelem účtu, jelikož se zrušením výpovědi musí vyjádřit souhlas všechny smluvní strany.
- 30.8 Banka je oprávněna smlouvu o účtu nebo vkladu kdykoli písemně vypovědět, a to i bez udání důvodu. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, může banka smlouvu o účtu nebo vkladu písemně vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 30.9 Banka může vypovědět rámcovou smlouvu uzavřenou se spotřebitelem na dobu neurčitou, s výpovědní lhůtou nejméně dvou měsíců; to neplatí, pokud klient – uživatel platebních služeb – při využívání platebních služeb jednal prokazatelně podvodným způsobem.
- 30.10 V rámcové smlouvě lze sjednat výpovědní lhůtu, ve které může uživatel platebních služeb rámcovou smlouvu vypovědět; výpovědní lhůta nesmí být delší než jeden měsíc. Není-li taková výpovědní lhůta sjednána, může uživatel platebních služeb rámcovou smlouvu vypovědět s okamžitou účinností. Výpovědní lhůta začíná běžet dnem doručení žádosti o převod platebního účtu poskytovateli platebních služeb, u něhož je účet rušen v rámci převodu platebního účtu.
- 30.11 Banka může vypovědět rámcovou smlouvu uzavřenou na dobu neurčitou pouze tehdy, je-li to sjednáno v rámcové smlouvě, a to s výpovědní lhůtou nejméně dvou měsíců způsobem podle § 38 odst. 2 zákona o platebních službách; to neplatí, pokud uživatel platebních služeb při využívání platebních služeb jednal prokazatelně podvodným způsobem.
- 30.12 Pokud se jedná o pravidelně účtované poplatky za platební služby, je uživatel platebních služeb povinen uhradit bance pouze jejich poměrnou část připadající na dobu do skončení platnosti rámcové smlouvy. Pokud jsou poplatky hrazeny předem, je banka povinna uživateli platebních služeb vrátit jejich poměrnou část.
- 30.13 Na výpověď rámcové smlouvy podle bodů 30.9 a 30.11 VOP se nevztahují ustanovení obecných předpisů (Obchodního zákoníku nebo Občanského zákoníku) o výpovědi smlouvy o úvěru nebo o poskytnutí úvěru, o výpovědi smlouvy o běžném účtu nebo o výpovědi jiné podobné smlouvy.
- 30.14 Banka má právo s okamžitou účinností odstoupit od smlouvy s klientem nebo smlouvu vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou v případě, že:
- od zřízení termínovaného vkladu nebo spořicího účtu nedošlo k vkladu finančních prostředků na tento účet ve lhůtě 15 dnů,
  - pokud klient bez souhlasu banky přečerpal finanční prostředky do debetního zůstatku na účtu, resp. v důsledku zaúčtování poplatků souvisejících s vedením účtu (překročení – neoprávněný debet) a tento debet nevyrovnal do 15 dnů ode dne přečerpání,
  - pokud majitel účtu, který byl prohlášen za produkt v útlumu, tento účet do 3 let ode dne prohlášení produktu za produkt v útlumu nezrušil,
  - vznikne oprávněné podezření, že jednání klienta je v rozporu s právními předpisy nebo je obchází, nebo je v rozporu s dobrými mravy či zásadami poctivého obchodního styku,
  - majitel účtu neprovedl na platebním účtu platební operaci po dobu delší než 36 po sobě jdoucích měsíců,
  - majitel spořicího produktu více než 36 měsíců nevyužívá účet pro účely spoření,
  - majitel účtu porušuje ustanovení těchto VOP nebo sjednané podmínky.
- 30.15 Pokud poslední den výpovědní lhůty připadá na sobotu, neděli nebo státní svátek (den, který není pracovním dnem), je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Lhůta stanovená podle dnů začíná dnem, který následuje po události, která je rozhodující pro její začátek. Polovinou měsíce se rozumí patnáct dní. Konec lhůty určené podle týdnů, měsíců nebo let připadá na den, který se názvem nebo číslem shoduje s dnem, na který připadá událost, od níž lhůta začíná. Pokud takový den v posledním měsíci neexistuje, připadá konec lhůty na jeho poslední den.
- 30.16 Po zrušení účtu naloží banka se zůstatkem účtu podle písemného pokynu majitele účtu, v případě zrušení termínovaného vkladu ve prospěch běžného účtu vedeného v bance. Pokud majitel do uplynutí výpovědní lhůty bance neurčí, jak má být se zůstatkem účtu naloženo, eviduje banka zůstatek účtu po dobu promlčecí lhůty bez úročení na vnitřním účtu banky.
- 30.17 Banka informuje majitele účtu písemně na poslední známou adresu o zrušení účtu

a o způsobu nakládání s jeho kladným zůstatkem.

30.18 Na základě věrohodného dokladu o úmrtí (úmrtí list) jediného majitele účtu (fyzické osoby – občana a fyzické osoby – podnikatele) banka zablokuje účet proti výběrům. Smrtí jediného majitele účtu zanikají dispoziční práva oprávněných osob. Banka umožní disponovat prostředky na účtu na základě pravomocného rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, který vede dědické řízení. V případě úmrtí fyzické osoby – podnikatele platí postup podle zákona č. 455/1991 Z. z., o živnostenském podnikání, ve znění pozdějších předpisů. Banka je zároveň oprávněna v případě úmrtí jediného majitele účtu nebo vkladu po uplynutí tří let ode dne jeho úmrtí zrušit daný účet nebo vklad.

30.19 Pokud má banka zájem zrušit účet, jehož majitel zemřel, ještě před ukončením dědického řízení, zašle výpověď smlouvy o vedení účtu všem dědicům, o nichž má banka informace, a po uplynutí výpovědní lhůty účet zruší. Zůstatek na účtu převede na interní účet banky a následně jej vyplatí na základě pravomocného rozhodnutí soudu ve věci vypořádání dědictví.

30.20 Pokud majitel účtu požádá o zrušení účtu, který je zablokovan z důvodu exekuce příkazem k srážce z účtu v bance, platnost a účinnost smlouvy končí a účet se zruší ke dni účinnosti výpovědi nebo dohody. Finanční prostředky na tomto účtu do výše, do které jsou postiženy exekucí, nebudou vyplaceny majiteli účtu, ale budou převedeny na interní účet banky, ze kterého budou vyplaceny soudnímu exekutorovi v souladu s výkonem rozhodnutí. Ostatní finanční prostředky, resp. částka, která není předmětem exekuce ve smyslu exekučního řádu, budou vyplaceny majiteli účtu bezhotovostním převodem na účet na základě pokynu majitele účtu, resp. v hotovosti v regionální pobočce banky.

### **31. Zvláštní ustanovení pro klienty, kteří nejsou spotřebiteli (fyzické osoby – podnikatelé a právnické osoby)**

31.1 V případě uživatele platebních služeb, který není spotřebitelem (právnické osoby a fyzické osoby – podnikatelé), banka neuplatňuje ustanovení § 3 odst. 3 a 4, § 6, § 8 odst. 3, § 10, § 12 až 14, § 22, § 22a a § 31 až 44 s výjimkou § 44 odst. 2 a 3 a § 98 odst. 2 zákona o platebních

službách, ve znění pozdějších předpisů, v plném rozsahu. Smluvní strany se podle tohoto bodu VOP mohou písemně dohodnout i na jiné lhůtě, než je lhůta stanovená v § 9 zákona o platebních službách. Banka se nesmí na úkor uživatelů platebních služeb odchýlit od ustanovení zákona o platebních službách, ve znění pozdějších předpisů. Banka však může uživatelům poskytnout příznivější podmínky platebních služeb. V případě uživatele platebních služeb, který není spotřebitelem (právnické osoby a fyzické osoby – podnikatelé) ve smyslu § 98 odst. 1 zákona o platebních službách, banka (i) při poskytování platebních služeb neuplatňuje § 31, § 33 odst. 2, § 40 odst. 2 a § 41 odst. 2 zákona o platebních službách a (ii) v případě platebního účtu poskytuje nebo zpřístupňuje klientovi, který není spotřebitelem, informace podle § 40 a § 41 zákona o platebních službách (dále také „výpis z účtu“) pravidelně jednou měsíčně způsobem, který klientovi umožňuje ukládat a reprodukovat nezměněné informace elektronicky do internetového bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta, nebo osobně v tištěné podobě, nebo poštou v tištěné podobě na adresu, kterou klient uvede, a za úplatu ve smyslu platného ceníku poplatků. Klientovi, který není spotřebitelem a s nímž se banka smluvně dohodla na jiné periodicitě poskytování nebo zpřístupňování výpisu z platebního účtu než jednou měsíčně, banka poskytne nebo zpřístupní výpis z platebního účtu jednou měsíčně způsobem, který klientovi umožňuje ukládat a reprodukovat nezměněné informace osobně v tištěné podobě nebo elektronicky do internetového bankovníctví (pokud banka klientovi poskytuje internetové bankovníctví) v souladu s platným ceníkem poplatků, pokud se banka s klientem nedohodne jinak.

31.2 Na klienty, kteří nejsou spotřebiteli, se vztahují ustanovení těchto VOP, s výjimkou:

- a) bodů 4.19 až 4.28 těchto VOP a v těchto případech leží důkazní břemeno na straně klienta, a to až do okamžiku prokázání informování banky nebo osoby pověřené bankou o ztrátě, odcizení nebo zneužití platebního prostředku neoprávněnou osobou, přičemž klient v těchto případech nese veškeré finanční ztráty z uvedených důvodů až do tohoto okamžiku informování,
- b) bodů 4.45, 4.46, 21.5 pátá věta, 26.2, 27.11, 27.10 těchto VOP,

c) lhůty pro nápravu, která činí 6 měsíců ode dne odepsání finančních prostředků z platebního účtu nebo připsání finančních prostředků na platební účet.

## **32. Závěrečná ustanovení**

32.1 Banka je povinna podle § 37 odst. 1 zákona č. 483/2001 Z. z., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, na svých internetových stránkách a ve svých obchodních místech srozumitelně informovat písemnou formou ve slovenštině o podmínkách pro přijímání vkladů, poskytování úvěrů a provádění všech dalších obchodů a o jejich cenách, včetně uvedení příkladů.

32.2 Banka si vyhrazuje právo na změnu těchto VOP. O každé změně svých obchodních podmínek pro provádění obchodů a o změně cen obchodů je banka povinna informovat způsobem uvedeným v bodě 32.1 VOP, a to nejméně 15 dní před nabytím účinnosti příslušné změny, pokud zvláštní předpis nestanoví jinak nebo pokud se banka nebo pobočka zahraniční banky nedohodla se svým klientem jinak. O každé změně rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb včetně VOP informuje banka uživatele platebních služeb podle § 32 odst. 1 zákona o platebních službách způsobem podle § 38 odst. 2 zákona o platebních službách a podle bodu 27.4 těchto VOP, a to nejpozději dva měsíce před navrhovaným dnem účinnosti těchto změn v tištěné podobě nebo na trvalém nosiči (na CD nebo v internetovém bankovníctví). Banka je povinna zpřístupnit dokumenty a informace podle § 31 odst. 5 zákona o platebních službách, uvedené v bodě 27.4 těchto VOP, bezplatně na svých webových stránkách [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz)

v elektronické podobě a v provozních prostorách svých obchodních míst. Na žádost spotřebitele banka bezplatně poskytne tyto dokumenty a informace v listinné podobě nebo na trvalém nosiči (do internetového bankovníctví nebo do ověřené e-mailové schránky klienta nebo na CD).

32.3 Pokud uživatel platebních služeb neoznámí bance před navrhovaným dnem nabytí účinnosti změn, že změny podle bodu 32.2 těchto VOP nepřijímá, platí, že tyto změny přijal.

32.4 Pokud uživatel platebních služeb nesouhlasí se změnami podle bodu 32.2, má právo na okamžité ukončení rámcové smlouvy bez poplatků před navrhovaným dnem účinnosti těchto změn.

32.5 Pokud se banka a klient nedohodnou jinak, mají právo ukončit vzájemné závazkové vztahy a vyrovnat své vzájemné pohledávky.

32.6 Účinnost těchto VOP nebo jejich části lze vyloučit pouze písemnou dohodou účastníků obchodního vztahu.

32.7 Banka včas informuje klienta o datu účinnosti změněných ustanovení oznámením zveřejněným v obchodním místě, na internetové stránce [www.pentabank.cz](http://www.pentabank.cz) a v elektronické poštovní schránce klienta v elektronickém bankovníctví.

32.8 Tyto VOP ke dni účinnosti ruší a nahrazují všeobecné obchodní podmínky Penta Bank, a. s., platné od 18. března 2026 a účinné od 18. května 2026.

32.9 Tyto VOP byly schváleny statutárním orgánem banky dne 1. června 2026 a nabývají platnosti dnem 1. června 2026 a účinnosti dnem 15. června 2026.

**Penta Bank, a. s.**