

Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví

(dále také jen „Produktové podmínky“)

1. Dostupnost Služeb přímého bankovníctví

- 1.1. Služby přímého bankovníctví jsou poskytovány na základě Smlouvy o službách uzavřené mezi Klientem a Bankou. Smlouva o službách může být rovněž součástí ujednání o jiných službách poskytovaných Bankou Klientovi. Po dobu, kdy Banka Klientovi poskytuje jiné Bankovní služby, nelze závazky ze Smlouvy o službách samostatně ukončit nebo zrušit. Toto ujednání je stanovením vzájemné závislosti služeb poskytovaných Bankou, na které odkazují některé Smlouvy uzavřené mezi Bankou a Klientem. Pakliže Banka neposkytuje Klientovi Bankovní služby nebo jiný Člen skupiny Raiffeisen neposkytuje Klientovi služby, jejichž obsluha nebo průběžné informace o těchto Bankovních či jiných službách by byly zajišťovány prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, Smlouva o službách zaniká. Banka je však oprávněna Uživateli umožnit ke Službám přímého bankovníctví i po zániku Smlouvy o službách po přiměřenou dobu přistupovat, zejména za účelem získání dokumentů v elektronické podobě či jiných informací. Povinnosti upravené v čl. 4 Produktových podmínek však trvají po dobu, kdy je Uživateli umožněno Elektronický identifikační prostředek používat. Pokud lze závazky ze Smlouvy o službách vypovědět, může tak Banka učinit ve výpovědní době 2 měsíců, není-li ve výpovědi stanovena doba delší, a Klient ve výpovědní době 14 dnů. Po dobu trvání závazků ze Smlouvy o službách je Klient oprávněn požádat Banku o poskytnutí obsahu Smlouvy o službách a o informace, které je mu Banka povinna poskytnout před jejím uzavřením.
- 1.2. V případě, že ke Službám přímého bankovníctví přistupuje jménem Klienta jiný Uživatel, určuje Klient rozsah jeho oprávnění prostřednictvím Podpisového vzoru. Podpisový vzor může být výslovně označen jiným způsobem, například jako protokol o nastavení přístupových práv. Zajištění dostupnosti některých Služeb přímého bankovníctví pak vyžaduje kromě uzavření Smlouvy o službách rovněž další součinnost Banky a Klienta či Uživatele. Ke zřízení, změně a zrušení Podpisového vzoru je oprávněn Klient, jiná osoba pak na základě oprávnění uděleného Podpisovým vzorem nebo plnou mocí s úředně ověřeným podpisem Klienta nebo podpisem Klienta učiněným před pracovníkem Banky.
- 1.3. Banka umožní vybraným Klientům určení úvodního rozsahu oprávnění Uživatele, změnu stávajícího rozsahu oprávnění Uživatele či zrušení role Uživatele (tedy zřízení, změnu či zrušení Podpisového vzoru) prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví (zejména Internetového a Mobilního bankovníctví). Uvedená funkcionalita pak bude dostupná výhradně Uživatelům, které k tomu Klient výslovně prostřednictvím Podpisového vzoru zmocnil (takové zmocnění ovšem nebude možné udělit prostřednictvím Internetového bankovníctví). Klientům, kteří jsou fyzickými osobami a fyzickými osobami podnikateli, však Banka umožní dle tohoto ustanovení správu uživatelských oprávnění i v případě, že si jako Uživatelé takové oprávnění výslovně nezřídili. Vytvoření či změna Podpisového vzoru prostřednictvím Internetového bankovníctví se bude moci týkat pouze Uživatele, u něhož již došlo k řádné identifikaci Bankou ve smyslu čl. 2 VOP.

- 1.4. Při sjednání Služeb přímého bankovníctví Banka určí Uživateli Klientské číslo pro přihlášení ke Službám přímého bankovníctví, případně si jej Uživatel zvolí.
- 1.5. Klient určí, jaký Elektronický klíč bude Uživatel používat. Dle zvoleného Elektronického klíče poskytne Banka pro jeho získání a užívání potřebnou součinnost. Zpravidla je potřebná také součinnost Uživatele či rovněž Klienta.
- 1.6. Podmínkou využívání Internetového bankovníctví je přístup Uživatele k počítači připojenému k internetu, zároveň musí být Uživatel držitelem Mobilního zařízení aktivovaného v síti libovolného Mobilního operátora.
- 1.7. Podmínkou aktivace a využívání Mobilního bankovníctví je, aby Uživatel byl držitelem Mobilního zařízení s podporovaným operačním systémem a připojením k internetu a měl nainstalovanou aktuální verzi Mobilního bankovníctví.
- 1.8. Pro využívání Telefonního bankovníctví je třeba, aby byl Uživatel držitelem Mobilního zařízení aktivovaného v síti libovolného Mobilního operátora.
- 1.9. Pro využití služby označené jako Premium API je třeba, aby byl Uživatel oprávněn získat prostřednictvím Internetového bankovníctví příslušný certifikát Premium API a měl zajištěn přístup k nezbytným nástrojům (zejména softwarovému vybavení) třetích stran, které je přizpůsobeno k datové komunikaci s Bankou prostřednictvím rozhraní Premium API.

2. Rozsah Služeb přímého bankovníctví

- 2.1. Služby přímého bankovníctví představují soubor Internetového, Telefonního a Mobilního bankovníctví, který slouží především jako komunikační prostředek Banky a Klienta o stávajících službách Banky poskytovaných Klientovi, budoucích službách a podmínkách jejich poskytování včetně sjednávání smluv, službách poskytovaných třetími osobami, jež s Bankou spolupracují, dále jako doručovací místo pro zprávy nebo právní jednání Banky či třetích osob, jež s Bankou spolupracují, adresované Klientovi a jako komunikační prostředek pro předávání Klientových Pokynů či Pokynů ke smlouvě Bance, ale také jako výchozí místo, z kterého lze přistupovat k dalším elektronickým kanálům a prostředkům, které v souvislosti s Bankovními službami Banka vede a poskytuje. Rozsah Internetového, Telefonního a Mobilního bankovníctví dostupný Klientovi je přitom také závislý na dalších službách poskytovaných Bankou Klientovi. V případě Uživatele, který zároveň není Klientem, je pak rozsah Služeb přímého bankovníctví dostupný Uživateli vymezen Klientem prostřednictvím Podpisového vzoru.
- 2.2. Banka průběžně vyvíjí a upravuje služby a jejich funkce dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Kromě jiného také za účelem zvýšení bezpečnosti vzájemné komunikace vyvíjí a přijímá potřebná opatření, jež mohou ovlivnit dostupnost Služeb přímého bankovníctví či přístup Klienta ke Službám přímého bankovníctví nebo způsob, jakým Klient Služby přímého bankovníctví využívá. Vyžaduje-li to povaha nově zařazených služeb, odebraných služeb nebo upravených funkcí služeb, Banka o přijatých opatřeních Klienta informuje Vhodným způsobem.
- 2.3. Klient je srozuměn s tím, aby byly Služby přímého

bankovníctví použity jako prostředek komunikace na dálku za účelem uzavírání Smluv. Smlouvou se pro účely tohoto ustanovení Produktových podmínek může rozumět také jen návrh Smlouvy nebo přijetí návrhu Smlouvy. Smlouva uzavřená prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví je Bankou archivována a na žádost Klienta mu její znění bude poskytnuto; uzavřená Smlouva je pak rovněž zpravidla prostřednictvím Internetového a Mobilního bankovníctví dostupná Uživateli. Klient a Banka se dohodli, že návrh Smlouvy či jeho přijetí mohou být Bankou doručeny Klientovi rovněž prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Internetové nebo Mobilní bankovníctví je pak pro tyto účely korespondenční adresou Klienta; Banka může Klientovi zaslat příslušnou reakci (například odmítnutí či přijetí návrhu) jinou Službou přímého bankovníctví, než kterou ji Klient kontaktoval (např. přijetí návrhu Smlouvy, jenž Klient podal pomocí Mobilního bankovníctví, může být Klientovi doručeno pomocí Internetového bankovníctví, nebo zcela odlišným komunikačním prostředkem. Ujednání v tomto čl. 2.3 se pak obdobně uplatní pro případné sjednání služeb mezi Klientem a třetími osobami, které Banka zastupuje. Elektronické dokumenty, jež Banka Klientovi poskytne prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, jsou Klientovi trvale dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Klient je však povinen elektronické dokumenty bezodkladně po jejich doručení Službami přímého bankovníctví získat do své dispozice. Učiní tak vytištěním obsahu elektronického dokumentu, případně uchová elektronický dokument ve vhodném úložišti pod svou kontrolou.

2. 4. Služby přímého bankovníctví mohou být použity také jako prostředek komunikace na dálku za účelem předání vybraných dokumentů v elektronické podobě ze strany Uživatele Bance. Přehled dokumentů, které mohou být tímto způsobem Bance předány, zpřístupní Banka Uživateli Vhodným způsobem, zejména prostřednictvím vymezené části Internetového nebo Mobilního bankovníctví, stejně tak informace o podporovaných formátech dokumentů, jejich maximální velikosti a případných dalších technických či jiných podmínkách, jejichž dodržení je pro úspěšné předání dokumentu Bance nezbytné. Banka se může s Klientem na podmínkách předání určitého dokumentu v elektronické podobě také zvlášť dohodnout. Dokument, který není uveden v přehledu Bankou akceptovaných dokumentů nebo jehož předání nebylo mezi Bankou a Klientem zvlášť ujednáno, případně který nebyl Bance předán v souladu s ujednáními či zpřístupněnými podmínkami, není Banka povinna přijmout. Dostupnost této funkcionality pro konkrétního Klienta či Uživatele může být závislá na obchodní nabídce Banky a rozsahu dalších sjednaných Bankovních služeb.
2. 5. Autentizační či Certifikační kód nebo RB klíč může být v souvislosti s poskytováním služeb Bankou Klientovi použit rovněž ve vybraných situacích (například při výběru hotovosti) při jednání Klienta a Banky na Obchodním místě jako podpůrný prostředek ověření totožnosti Uživatele nebo pro potvrzení Pokynu Uživatele.
2. 6. V případě, že je Uživatel oprávněn získat certifikát Premium API a učiní tak, je povinen nakládat s certifikátem Premium API jako s jiným Elektronickým identifikačním prostředkem. Certifikát Premium API je vázán na Uživatele a je nepřenosný. Přístup k certifikátu Premium API je chráněn heslem, které si Uživatel zvolí.

Uživateli pak dovoluje předat Bance jen takové požadavky, k nimž je oprávněn příslušným Podpisovým vzorem. Certifikát Premium API dovoluje Uživateli předat Bance požadavek výhradně prostřednictvím softwaru, který byl jeho zhotovitelem uzpůsoben ke komunikaci s Bankou prostřednictvím Premium API. Banka proto nezaručuje, že Uživatel může získaný certifikát Premium API využít ani neodpovídá za to, že příslušný software zajistí bezchybnou komunikaci a přenos dat prostřednictvím Premium API. Klient je povinen ověřit, že software, jehož prostřednictvím bude Uživatel předávat Bance požadavky, u nichž bude identita Uživatele ověřována prostřednictvím certifikátu Premium API, je takové datové komunikaci vhodně přizpůsoben a poskytuje Klientovi a rovněž Uživateli adekvátní míru bezpečnosti a ochrany údajů, které na vyžádání Uživatele Banka touto formou komunikace předá. Banka rovněž neodpovídá za bezpečnost a důvěrnost dat, která jsou předána z rozhraní Premium API. Rozsah požadavků, které může Uživatel Bance prostřednictvím rozhraní Premium API předat, je omezen aktuální obchodní nabídkou Banky.

3. Podmínky provozu Služeb přímého bankovníctví

3. 1. Banka provozuje Služby přímého bankovníctví 24 hodin denně. Ačkoliv jsou obvykle technické prostředky nezbytné pro využití Služeb přímého bankovníctví Uživateli stále dostupné, Banka se nezavazuje umožnit jejich využití bez přerušení a nepřetržitě. Banka je oprávněna přerušit nebo omezit poskytování Služeb přímého bankovníctví na dobu nezbytnou k údržbě zařízení potřebných k jejich provozu.
3. 2. Klient je povinen seznámit Uživatele s podmínkami Služeb přímého bankovníctví, jejich aktualizací a rovněž zdůraznit Uživateli závazky, které pro něj z těchto Produktových podmínek plynou, a to především s bezpečnostními zásady dle čl. 4 těchto Produktových podmínek.
3. 3. Banka není povinna kontrolovat věcnou správnost údajů uváděných Uživatelem prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví.
3. 4. Zadáním příslušného Certifikačního kódu, PINu či hesla nebo jiného Elektronického identifikačního prostředku nebo jejich kombinací vyjadřuje Uživatel souhlas s provedením příslušného úkonu (zejména Pokynu či Pokynu ke Smlouvě), u kterého jsou Certifikační kód, PIN, heslo či jiný Elektronický identifikační prostředek nebo jejich kombinace vyžadovány. Uživatel může vyjádřit souhlas s provedením vybraných Pokynů (například příkazů k odchozí úhradě mezi Účty vedenými Bankou pro tétoho Klienta) či Pokynů ke smlouvě potvrzením ve formě kliknutí či poklepání na odpovídající tlačítko zobrazené ve Službě přímého bankovníctví či RB klíči. Uživatel může rovněž vyjádřit svůj souhlas s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě tak, že úspěšně ověří svou identitu pomocí otisku prstu nebo jiných biometrických údajů prostřednictvím senzoru biometrických údajů svého Mobilního zařízení. Způsob vyjádření souhlasu Uživatele s provedením příslušného úkonu závisí na technickém řešení zvoleném Bankou, které je v době vyjádření souhlasu Uživateli dostupné.
3. 5. Banka informuje Klienta Vhodným způsobem o všech relevantních skutečnostech, které souvisejí s provozem a dostupností Služeb přímého bankovníctví.
3. 6. V návaznosti na úpravu Technických podmínek, čl. 1.8.4 Maximální výdajové limity, se pro Platební transakce, k nimž je dán Platební příkaz prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, vztahují následující omezení:
 - a) Použitím senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení lze vyjádřit souhlas s provedením Platební transakce do částky

maximálně 5 000 Kč včetně. V případě Platební transakce v jiné měně jsou pro přepočtení využity směnné kurzy vyhlášené Bankou v Kurzovním lístku. Banka je však oprávněna vyžádat vyjádření souhlasu s provedením Platební transakce i do částky 5 000 Kč jiným způsobem, než použitím senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení.

- b) Banka je oprávněna stanovit Maximální výdajový limit pro Platební transakce, k nimž je dán Platební příkaz prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví (Online limit) za jeden kalendářní den. V případě stanovení Online limitů Služeb přímého bankovníctví pak platí:
1. Aktuálně platné Online limity jsou Klientům dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví a Veřejných stránek.
 2. Online limit je souhrnný limit pro Klienta za jeden kalendářní den. Přistupuje-li k Službám přímého bankovníctví za účelem dání Platebního příkazu jménem Klienta jiný Uživatel, rozsah jeho oprávnění se řídí Podpisovým vzorem. Překračuje-li Podpisový vzor hranici Online limitu, uplatní se vůči Uživateli Online limit. Klient i Uživatel má každý vlastní Online limit (využití Online limitu jedním z nich nesnižuje Online limit tomu druhému).
 3. Do Online limitu souhrnně spadají za jeden kalendářní den Platebním transakce, k nimž je dán Platební příkaz prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví a prostřednictvím Nepřímého daného Platebního příkazu.
 4. Online limit nesnižují Platební transakce mezi Účty Klienta, hromadně předané Platební příkazy, úhrady peněžních závazků Klienta vůči Bance a Členům skupiny Raiffeisen (např. poplatky, splátky úvěrů, kreditních karet apod.), Odchozí úhrady, jejichž příjemce je státní instituce (kompletní výčet účtů státních institucí je dostupný na Veřejných stránkách).
 5. Platební příkazy k inkasům (dle odsouhlaseného limitu), trvalým příkazům, případně k Odchozím úhradám s odloženou splatností se započítávají do Online limitu pouze jednou, a to v kalendářní den, kdy došlo k jejich autorizaci.
 6. Online limit je určen v měně CZK; v případě Platebního příkazu k Platební transakci v jiné měně jsou pro přepočtení využity směnné kurzy „Střed“ vyhlášené Bankou v Kurzovním lístku v době dání Platebního příkazu.
- Dle ujednání v Technických podmínkách je Banka oprávněna při důvodném závěru o existenci rizika vzniku škody na straně Klienta změnit výše uvedené limity jednostranně (zejména snížit je až na hodnotu 0) a o přijatých opatřeních Klienta informovat Vhodným způsobem.
3. 7. Služba Informuj mě zahrnuje zaslání různých zpráv na základě požadavku Uživatele. Zprávy o Platebních transakcích a karetních blokadách jsou zaslány pouze v případě, že částka Platební transakce přesahuje limit stanovený Uživatелеm. Zprávy nejsou rovněž zaslány v případě, že není možné začít poplatek za zaslání zprávy (např. z důvodu nedostatku peněžních prostředků na příslušném účtu).
3. 8. Provoz Internetového bankovníctví
Banka umožňuje Uživatelům Internetového bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím veřejné datové sítě Internet. Adresa pro přihlášení do Internetového bankovníctví je uvedena na Veřejných stránkách a podle

Uživatелеm používaného typu Elektronického klíče se může lišit.

3. 9. Provoz Mobilního bankovníctví
Banka umožňuje Uživatelům Mobilního bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím aplikace v Mobilním zařízení, která využívá datové připojení k síti Internet. Aplikace je k dispozici ke stažení prostřednictvím distribučních služeb dle operačního systému nebo výrobce Mobilního zařízení pod názvem Raiffeisen bankovníctví či názvem, který jej nahradí.
3. 10. Provoz Telefonního bankovníctví.
Banka umožňuje Uživatelům Telefonního bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím veřejné telefonní sítě. Telefonní bankovníctví je přístupné prostřednictvím infolinky uvedené na Veřejných stránkách. V případě volání ze zahraničí je Telefonní bankovníctví přístupné na infolince uvedené rovněž na Veřejných stránkách.
3. 11. RAI A
a) Prostřednictvím některých Služeb přímého bankovníctví jsou dostupné služby virtuální asistentky RAI A. Funkcionality RAI A mohou být s ohledem na technologický vývoj Bankou průběžně měněny, přičemž Banka v takovém případě postupuje v souladu s čl. 2. 2. Produktových podmínek. Banka si vyhrazuje služby RAI A zpřístupnit pouze vybraným Uživatelům a určit tak rozsah a dostupnost této funkcionality.
b) RAI A neposkytuje poradenství ani radu ve smyslu právních předpisů, zejména se nejedná o poskytování právních, daňových, investičních, účetních nebo jiných odborných rad či doporučení. Veškeré informace nebo odpovědi poskytnuté prostřednictvím RAI A mají pouze informativní charakter.
c) Pokud Uživatel vyhodnotí odpověď poskytnutou prostřednictvím RAI A jako radu nebo doporučení a na základě takové odpovědi učiní jakékoliv rozhodnutí, činí tak výhradně na vlastní odpovědnost. Banka neodpovídá za jakoukoliv škodu, která Uživateli v důsledku takového rozhodnutí vznikne.
d) Uživatel je povinen ověřit si informace poskytnuté prostřednictvím RAI A s pracovníky Banky, případně ve Smlouvě nebo ve Smlouvě o službách, v obchodních podmínkách upravujících konkrétní Bankovní službu, v těchto Produktových podmínkách, Technických podmínkách nebo ve VOP.
e) V případě, že RAI A pomůže Uživateli připravit jakýkoliv Pokyn či Pokyn ke Smlouvě, nebo jiný úkon, který vyžaduje následný souhlas Uživatele ve smyslu čl. 3.4. těchto Produktových podmínek je Uživatel povinen takový Pokyn či Pokyn ke Smlouvě nebo úkon vždy pečlivě zkontrolovat a v případě jakýchkoliv pochybností o jeho správnosti neudělit k jeho provedení souhlas.
f) Uživatel nesmí prostřednictvím RAI A sdělovat informace, ke kterým nemá příslušná práva, oprávnění nebo potřebné licence.
g) Uživatel nesmí využívat RAI A v rozporu s jakoukoliv Smlouvou uzavřenou s Bankou a obchodními podmínkami, které jsou její součástí, těmito Produktovými podmínkami, VOP, právními předpisy nebo dobrými mravy. Pokud tak učiní, Banka neodpovídá za škodu, která Uživateli nebo třetím osobám v důsledku takového jednání vznikne.
- 4. Bezpečnost Služeb přímého bankovníctví**
4. 1. Obecné bezpečnostní zásady:
a) Uživatel může mít určeno pouze jedno Klientské číslo. Na žádost Uživatele nebo při podezření na možné zneužití Klientského čísla je Banka oprávněna provést změnu Klientského čísla; tuto změnu Banka Uživateli neprodleně



- oznámí. Uživatel volí především takové Klientské číslo, které není přímo spojeno s jeho identitou;
- b) Uživatel může disponovat pouze jedním Elektronickým klíčem od každého typu;
 - c) Elektronické identifikační prostředky jsou nepřenosné a nesmí být žádným způsobem poskytnuty osobě, která není jejich oprávněným držitelem;
 - d) Elektronické identifikační prostředky jsou vydávány výhradně za účelem použití v souvislosti se službami poskytovanými Bankou, či službami na jejichž poskytování či zprostředkování se Banka podílí;
 - e) Banka je z bezpečnostních důvodů oprávněna zablokovat jakýkoliv Elektronický identifikační prostředek, zejména při podezření na ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podvodné použití Elektronického identifikačního prostředku, např. pokud zjistí použití nebo hrozící použití Elektronického klíče jinou osobou než oprávněným Uživatelem, je-li na takové zneužití Uživatel upozorněn, nebo pokud je prokazatelně obeznámena se skutečností, že Uživatel zemřel nebo byl prohlášen za mrtvého. Banka je z bezpečnostních důvodů rovněž oprávněna trvale zablokovat jakýkoliv Elektronický identifikační prostředek a/nebo Elektronický klíč v případě, že od okamžiku jejich posledního úspěšného použití k ověření totožnosti Uživatele nebo k vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě uplynul více než jeden (1) rok;
 - f) Uživatel je povinen měnit pravidelně (alespoň jedenkrát za tři [3] měsíce) číselné kódy PIN pro zachování maximální bezpečnosti realizovaných Pokynů a Pokynů ke smlouvě a Uživatel je rovněž povinen změnit číselné kódy PIN, pokud jej k tomu Banka vyzve; Uživatel volí vždy takové číselné kódy PIN, které nejsou přímo spojeny s jeho identitou;
 - g) Uživatel je dále povinen nezaznamenávat svá hesla a PINy ve snadno rozeznatelné podobě, nepovolovat jejich zapamatování v internetovém prohlížeči a nesdělovat je třetím osobám, chránit své Elektronické identifikační prostředky před odcizením nebo zneužitím jakoukoliv osobou;
 - h) v případě odcizení, zneužití, ztráty, neautorizovaného použití nebo podezření na odcizení, zneužití, ztrátu nebo neautorizované použití Elektronických identifikačních prostředků je Uživatel povinen jakoukoliv tuto skutečnost neprodleně oznámit Bance prostřednictvím kontaktních údajů uvedených Bankou na Veřejných stránkách, přednostně Uživatel vždy v souvislosti s takovým oznámením kontaktuje Banku telefonicky;
 - i) V případě, že je Uživatel osloven výzvou či podnětem k zadání nebo přeposlání jakýchkoliv Elektronických identifikačních prostředků zprávou elektronické pošty, SMS nebo jinou formou elektronického sdělení, pak podle takové výzvy či podnětu nepostupuje a je povinen kontaktovat Banku především telefonicky prostřednictvím kontaktních údajů uvedených Bankou na Veřejných stránkách a reakci na takovou výzvu či podnět s Bankou konzultovat; je povinen Banku kontaktovat rovněž v případě, že chová jakékoliv pochybnosti, zda komunikuje s Bankou či zástupcem Banky a také v případě, pokud jej k tomu Banka vyzve v souvislosti s jakoukoliv aktivitou, o které si není jist, že je záměrným a chtěným výsledkem jeho předcházející činnosti;
 - j) Uživatel je povinen chovat se na internetu obezřetně, zejména je povinen:
 - 1) nevyužívat pro přístup ke Službám přímého bankovníctví veřejně přístupná technická zařízení nebo technické zařízení, jehož bezpečné použití pro přístup ke Službám přímého bankovníctví Uživatel neověřil nebo ověřit nemohl;
- 2) zdržet se návštěv internetových stránek, které jsou nedůvěryhodné, mohou představovat riziko pro bezpečné užívání Služeb přímého bankovníctví (zejména internetové stránky s jakýmkoliv nelegálním obsahem);
 - 3) věnovat pozornost zasílaným emailovým, SMS zprávám, nebo jiným formám komunikace na dálku, neotevírat nevyžádaná sdělení, a pokud tak již učiní pro nutné ověření povahy zprávy, neotvírat či nespouštět jakékoliv podezřelé přílohy takových zpráv nebo odkazy, které obsahují;
 - 4) vždy ověřit, zda je internetová stránka, na které zadává Elektronické identifikační prostředky provozována Bankou, a to podle obsahu adresního řádku prohlížeče, který odpovídá adrese „<https://www.rb.cz>“ a podle bezpečnostního certifikátu – zobrazením jeho detailu při pokliku na zámek v adresním řádku prohlížeče („view/show certificate“), držitelem (subjektem) certifikátu musí být Raiffeisenbank a.s. (bližší popis dostupný na Bezpečném bankovníctví); jako bezpečné řešení přístupu na Veřejné stránky za účelem přihlášení ke službě Internetového bankovníctví volí Uživatel ruční zadání adresy uvedené výše do příslušného řádku prohlížeče a Veřejné stránky nevyhledává například pomocí vyhledavače ani k nim nepřistupuje ze seznamu uložených adres nebo záložek v prohlížeči
 - 5) nezadávat žádné Elektronické identifikační prostředky jinde než do příslušné aplikace Mobilního bankovníctví, aplikace RB klíč, případně jiných komunikačních prostředků sjednaných s Bankou, nebo internetových stránek, které jsou provozovány Bankou, a nereagovat na výzvy k zadání nebo přeposlání jakýchkoliv Elektronických identifikačních prostředků jakoukoliv elektronickou zprávou;
 - 6) neumožnit žádné osobě obsluhu Technického zařízení na dálku, když využívá nebo přistupuje ke službě Internetového bankovníctví nebo Mobilního bankovníctví;
 - 7) pozorně sledovat popis Pokynu či Pokynu ke smlouvě, ke kterému se váže zasláný Certifikační kód, vyžádané potvrzení v aplikaci Mobilní klíč či RB klíč, a pokud neodpovídá chtěným a zamýšleným záměrům Uživatele, pak takový Certifikační klíč nepoužít nebo potvrzení neučinit;
 - 8) využívá-li služby Mobilního bankovníctví a Internetového bankovníctví současně, použít k tomu dvě různá Technická zařízení; po ukončení aktivity v Mobilním nebo Internetovém bankovníctví je Uživatel povinen se vždy odhlásit;
- k) využívá-li Klient pro přístup ke Službám přímého bankovníctví Mobilní nebo Technické zařízení, je povinen zamezit jiným osobám použít Mobilní zařízení a aplikace, které pro přístup ke Službám přímého bankovníctví využívá, dále je povinen neumožnit jiné osobě registrovat v Mobilním nebo Technickém zařízení jakékoliv bezpečnostní prostředky, které mohou být pro přístup ke Službám přímého bankovníctví a vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě využity (například číselné a jiné kódy, biometrické údaje), nesdělovat údaje a prostředky pro přístup ke Službám přímého bankovníctví a pro vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě jiné osobě a chránit je rovněž před zjištěním jinými osobami, dále pak oznámit Bance neprodleně



ztrátu, odcizení, poškození či zneužití nebo podezření na zneužití Mobilního nebo Technického zařízení či SIM karty v Mobilním zařízení, přičemž v případě ztráty, odcizení, poškození či zneužití nebo podezření na zneužití SIM karty v Mobilním zařízení je klient povinen o této skutečnosti neprodleně informovat rovněž svého Mobilního operátora;

- l) Banka sděluje Klientovi své aktuální pokyny, která se týkají zajištění bezpečnosti Služeb přímého bankovníctví, hrozeb, kterým může Uživatel Služeb přímého bankovníctví čelit zprávou předanou Službami přímého bankovníctví nebo jiným kontaktním údajem (například emailem či SMS zprávou, notifikací v aplikaci Mobilního zařízení), jinak především prostřednictvím Bezpečného bankovníctví. Klient je povinen se s těmito pokyny vždy seznámit, obsah Bezpečného bankovníctví pravidelně sledovat a při využívání Služeb přímého bankovníctví respektovat a následovat pokyny Banky a rovněž zohlednit Bankou poskytované informace o aktuálních hrozbách. Klient je dále povinen s obsahem pokynů Banky seznámit každého Uživatele a zajistit, že každý Uživatel bude rovněž těchto doporučení Banky dbát;
 - m) využití senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení může být dočasně zamezeno zejména pro jeho opakované neúspěšné použití; pro přihlášení ke Službám přímého bankovníctví či vyjádření souhlasu s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě pak Uživatel musí využít například odpovídající PIN;
 - n) Uživatel je povinen zajistit pravidelné aktualizace operačního systému Technického zařízení, včetně pravidelné aktualizace Mobilního bankovníctví, RB klíče nebo jiné aplikace provozované Bankou, vybavit Technické zařízení funkčním a aktualizovaným antivirovým programem včetně pravidelné kontroly Technického zařízení jeho prostřednictvím, dále pak chránit Technické zařízení nástrojem pro řízení navazované komunikace (firewall); dále je Uživatel povinen sledovat doporučení a upozornění výrobců či distributorů softwaru či Technického zařízení o hrozbách a rizicích a přizpůsobit jim užívání Technického zařízení či jeho softwarového vybavení;
 - o) Uživatel je povinen neinstalovat do Technického zařízení softwarového vybavení, které nepochází z důvěryhodných zdrojů (v případě Mobilních zařízení pak z příslušných oficiálních zdrojů dle operačního systému Mobilního zařízení) nebo o němž si není jistý, že neobsahuje viry či jiný obdobný závadný obsah, který by představoval hrozbu pro Uživatele a bezpečné užívání Služeb přímého bankovníctví; v případě softwarového vybavení, které do Mobilního zařízení instaluje, pak Uživatel věnuje pozornost oprávněním, jež softwarové vybavení požaduje získat a v případě důvodné pochybnosti, zda požadované oprávnění neznamená hrozbu pro bezpečné využití Služeb přímého bankovníctví, je odmítne udělit; výše uvedené povinnosti Uživatele platí rovněž v případě, že Mobilní zařízení využívá pouze pro potřeby MEK SMS;
 - p) Uživatel není oprávněn použit pro přístup ke Službám přímého bankovníctví Mobilní nebo Technické zařízení, u kterého byly provedeny zákroky označované jako „root/jailbreak“ nebo jiné zásahy s cílem získat privilegovaný přístup k nastavení Mobilního nebo Technického zařízení a překonat omezení stanovená výrobcem.
- 4.2. Elektronické klíče

Přístup ke Službám přímého bankovníctví je chráněn Elektronickými klíči, které představují bezpečnostní prostředek komunikace Banky a Klienta. Mobilní Elektronický klíč SMS dovoluje Uživateli přijímat unikátní Autentizační a Certifikační kódy prostřednictvím jeho Mobilního zařízení formou SMS zpráv. Jeho použití vyžaduje, aby Uživatel deklaroval svou totožnost prostřednictvím Klientského čísla, řádně vložil či sdělil Autentizační či Certifikační kód vygenerovaný Bankou a zpravidla připojil také příslušný PIN. Osobní Elektronický klíč zajišťuje generaci unikátních Autentizačních či Certifikačních kódů přímo této služby. RB klíč je aktivován za součinnosti Banky a Uživatele, na registrovaném Mobilním zařízení a následně dovoluje Uživateli jeho prostřednictvím zpravidla ve spojení se zvoleným PINem, heslem či úspěšným použitím senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení přistupovat ke Službám přímého bankovníctví a vyjadřovat souhlas s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě. Banka a Uživatel se výslovně domluvili, že Banka umožní Uživateli aktivaci nebo opětovnou aktivaci Elektronických klíčů zabezpečeným postupem také na dálku, tedy bez nutnosti návštěvy Obchodního místa Banky. V případě postupu aktivace Elektronických klíčů na dálku je Uživatel povinen dodržovat a postupovat dle obecných bezpečnostních zásad stanovených v čl. 4 těchto Produktových podmínek.

5. Doplnkové služby

- 5.1. Banka prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví umožňuje sjednat další služby, jež rozvíjejí dosavadní Bankovní služby, a to například novými způsoby předávání informací o využívaných Bankovních službách, nebo které představují samostatné Bankovní služby.
- 5.2. Otevřené bankovníctví
Banka službu informování o platebním účtu již neposkytuje. Tuto službu bylo možné aktivovat pouze do 20.2.2026. Klientům, kteří službu aktivovali před tímto datem byla služba poskytována do 1.4.2026 za následujících podmínek.
 - a) Prostřednictvím Internetového či Mobilního bankovníctví může být sjednána služba informování o platebním účtu, která je součástí funkcionalit označených jako „Otevřené bankovníctví“. Službu může pro svou potřebu sjednat každý Uživatel služby Internetového bankovníctví, a v takovém případě je pro Banku Klientem, jenž vystupuje svým jménem.
 - b) Služba informování o platebním účtu dovoluje soustředit v Internetovém a Mobilním bankovníctvím informace o platebních účtech vedených jinými poskytovateli platebních služeb. Tyto informace zahrnují také údaje o transakcích provedených na platebních účtech. Rozsah informací, které budou v Internetovém a Mobilním bankovníctvím dostupné, závisí především na tom, jaké údaje zpřístupnil poskytovatel platebních služeb, který platební účet vede. Banka přitom nemůže nijak ovlivnit, zda informace o určitém účtu jiný poskytovatel platebních služeb zpřístupní či nikoliv. V Internetovém a Mobilním bankovníctvím lze soustředit informace o platebních účtech vedených poskytovateli, u nichž je Banka získání a předání těchto informací schopna zajistit. Obchodní nabídka Banky se v tomto ohledu může měnit.
 - c) Pro účet, který do služby informování o účtu Klient zahrne, zajistí Banka rovněž aktualizaci údajů včetně souvisejících transakcí i bez součinnosti Klienta. Taková aktualizace však může být provedena jen v omezené frekvenci. Pokud Banka provede aktualizaci údajů v maximální možné frekvenci, pro případnou další aktualizaci v průběhu příslušného období (zpravidla jeden den) je nutný výslovný pokyn Klienta

(především prostřednictvím Internetového a Mobilního bankovníctví). Banka poskytne dle rozvoje technické infrastruktury Klientovi možnost zprostředkované informace o platebních účtech dále strukturovat a různým způsobem zobrazovat.

- d) Údaje, které pro Klienta získá Banka při poskytování služby informování o platebním účtu o účtech vedených jinými poskytovateli platebních služeb a souvisejících platebních transakcích, jsou využity výhradně k poskytnutí služby informování o platebním účtu, pokud se Banka a Klient nedohodnou na něčem jiném, případně pokud Klient k jinému využití údajů neudělí souhlas.
 - e) Poskytování služby informování o platebním účtu je podmíněno trváním Smlouvy o službách.
 - f) Banka v souladu s čl. 2.2. těchto Produktových podmínek počínaje dnem 20.2.2026 odebrala službu informování o účtu z Internetového a Mobilního bankovníctví a uvedenou službu nebude dále poskytovat. Poslední aktualizace údajů o platebních účtech vedených jinými poskytovateli platebních služeb proběhlo pro Klienty, kteří službu využívali dne 1.4.2026 v 23:59 hod.
- 5.3. Bankovní identita RB
- a) Využití služeb Bankovní identity RB je možné výhradně prostřednictvím RB klíče. Pro jiné varianty Elektronických klíčů nejsou služby Bankovní identity RB dostupné.
 - b) Za účelem využití RB klíče v rámci Bankovní identity RB zajistí Banka, aby Uživatelé měli možnost využít tento Elektronický klíč jako prostředek elektronické identifikace či k dalším účelům nejen pro potřeby služeb Národního bodu, ale rovněž v rámci jiných vztahů se třetími osobami, jež hodlají na služby zajišťované Bankou v rámci Bankovní identity RB spoléhat. Rozsah těchto služeb je závislý na obchodní nabídce Banky a připravenosti třetích osob či zprostředkujících poskytovatelů identifikačních služeb využívat služby Bankovní identity RB. Banka je však povinna zajistit Uživatelům možnost použít RB klíč především jako prostředek elektronické identifikace pro služby Národního bodu.
 - c) Využití RB klíče v rámci služeb Bankovní identity RB především pro potřeby služeb Národního bodu vyžaduje, aby se stal prostředkem pro elektronickou identifikaci v rámci systému elektronické identifikace ve smyslu zákonných povinností, jimž Banka jako správce takového systému podléhá. Tyto povinnosti Bance ukládají, aby do evidence Národního bodu předala informaci o RB klíči, který je k dispozici konkrétnímu Uživateli, společně s informací o úrovni jeho záruky. Dále je Banka povinna ověřit totožnost Uživatele, co by držitele RB klíče prostřednictvím Národního bodu.
 - d) K ověření totožnosti Uživatele prostřednictvím Národního bodu dochází pomocí čísla a druhu dokladu Uživatele, které mohou být pro jednoznačné ztotožnění doplněny o jméno a příjmení, adresu pobytu, datum a místa narození. Druh dokladu totožnosti Uživatele musí být předmětem evidence registru obyvatel. Ověření totožnosti prostřednictvím Národního bodu však nebude možné provést, pokud údaj o čísle a druh dokladu Uživatele, kterým Banka disponuje, neodpovídá dokladu, jenž má v době, kdy ověření probíhá, v držení Uživatel a Banka bez součinnosti Uživatele nemůže aktuální údaje o čísle a druhu dokladu totožnosti zjistit. Bankovní identitu RB nelze bez úspěšného ověření totožnosti Uživatele prostřednictvím Národního bodu poskytnout.

- e) Činnosti dle bodu 5.3 písm. c) a d) výše Banka provede již na základě ujednání v těchto Produktových podmínkách ve vztahu k Uživatelům, kteří jsou starší 15 let, nejsou omezení ve způsobilosti právně jednat a uzavřeli s Bankou Smlouvu o službách.. Služby Bankovní identity RB jim tak budou dostupné již na základě dohody obsažené v těchto Produktových podmínkách. To však neplatí v případě, kdy identifikace Klienta při sjednání Bankovních služeb neproběhla za jeho fyzické přítomnosti s dokladem totožnosti, který je předmětem evidence registru obyvatel, nebo elektronicky pomocí tzv. uznaného prostředku pro elektronickou identifikaci, který byl vydán jinou bankou či poskytovatelem identifikačních služeb. Jakmile budou Uživateli služby Bankovní identity RB dostupné, ověří Uživatel bezodkladně prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, že jsou jeho identifikační údaje Bankou evidovány správně a jsou aktuální.
 - f) Služby Bankovní identity RB pro Uživatele, kteří nejsou účastníky Smlouvy o službách, nebo nesplňují předpoklady dle bodu 5.3 písm. e), Banka zpřístupní na základě registrace RB klíče pro potřeby služeb Bankovní identity RB zejména prostřednictvím Internetového bankovníctví. Úspěšná registrace však vyžaduje splnění podmínek uvedených v bodě 5.3 písm. e), tedy ověření totožnosti Uživatele za jeho fyzické přítomnosti prostřednictvím dokladu totožnosti, který je předmětem evidence registru obyvatel a následné úspěšné ověření totožnosti prostřednictvím Národního bodu. Banka rovněž umožní Uživatelům zrušení registrace RB klíče jako prostředku elektronické identifikace v rámci Bankovní identity RB. Pro opětovnou registraci RB klíče nebo registraci nové aktivace RB klíče platí ujednání bodu 5.3 písm. f) obdobně.
 - g) Třetí osoby nebo zprostředkující poskytovatelé identifikačních služeb pak mohou stanovit pro Uživatele Bankovní identity RB také další doplňující podmínky, například minimální věk. Informace týkající se Uživatele však Banka předá třetím osobám pouze za předpokladu a v rozsahu, k němuž Uživatel poskytne souhlas. To neplatí v případě činností Banky dle odst. c) a d) výše vůči Národnímu bodu; tento postup Banka uplatní již na základě dohody o službách Bankovní identity RB v čl. 5.3 Produktových podmínek.
 - h) Použití RB klíče pro účely Bankovní identity RB podléhá stejným bezpečnostním zásadám, které jsou pro Služby přímého bankovníctví stanoveny v čl. 4 Produktových podmínek. Uživatel odpovídá za újmu způsobenou zneužitím Bankovní identity RB, k níž došlo porušením těchto bezpečnostních zásad v důsledku nedbalosti Uživatele.
- 5.4. Obsluha služeb Stavební spořitelny
- a) Prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví (především Internetového a Mobilního bankovníctví) je Klientům umožněno zobrazování, obsluha nebo poskytování služeb Stavební spořitelny. Službami přímého bankovníctví je tak zajištěno mimo jiné i plnění závazků sjednaných mezi Klientem a Stavební spořitelnou.
 - b) Klient bere na vědomí, že pro účely plnění Smlouvy o službách a v rozsahu nezbytném k řádnému fungování Služeb přímého bankovníctví (především Internetového a Mobilního bankovníctví) bude docházet k předávání jeho identifikačních a dalších osobních údajů mezi Stavební spořitelnou a Bankou. Ze strany Banky půjde především o informování Stavební spořitelny o uzavření, trvání či ukončení Smlouvy o službách. Ze strany Stavební spořitelny pak budou Bance předávány především údaje a dokumenty určené k vystavení prostřednictvím Služeb přímého



bankovníctví, tj. údaje o produktech Klienta u Stavební spořitelny, finanční údaje (například výpisy) a údaje obsažené v komunikaci mezi Stavební spořitelnou a Klientem realizované prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví.

5.5. Služba platba na kontakt

- a) Prostřednictvím Internetového či Mobilního bankovníctví může být Uživatelem sjednána Služba platba na kontakt. Tato služba umožňuje přijímání Přichozích úhrad ve prospěch Účtu díky provázání takového jediného čísla Účtu s jedním unikátním telefonním číslem preferovaného mobilního telefonu, které má Uživatel s Bankou sjednané a které není ve stejnou dobu provázáno s jiným číslem Účtu či číslem účtu vedeným jiným poskytovatelem platebních služeb (telefonní číslo Uživatele provázané s číslem Účtu dále jen „Registrované číslo“). Uživatel může mít jedno Registrované číslo. Registrované číslo lze provázat jen s Účtem, který náleží do skupiny Účtů, kterou Banka do nabídky Služby platba na kontakt zahrne. Registrované číslo představuje Jediněčný identifikátor pro Platbu na kontakt, bez kterého nelze Platbu na kontakt ve prospěch Účtu Uživatele provést. Uživatel musí být držitelem Registrovaného čísla po celou dobu poskytování Služby platba na kontakt.
- b) Uživatel bere na vědomí, že sjednáním Služby platba na kontakt bude Plátcí provádějícímu platbu s použitím Registrovaného čísla nebo Plátcí majícímu Registrované číslo v telefonním seznamu, zobrazován příznak o zapojení Uživatele do Služby platba na kontakt. Plátcí provádějícímu platbu s použitím Registrovaného čísla bude před autorizací platby zobrazeno jméno a příjmení Uživatele.
- c) Uživatel může zrušit Registrované číslo v Internetovém či Mobilním bankovníctví. Registrované číslo bude zrušeno, odvolá-li Uživatel souhlas s prolomením bankovního tajemství. Ke zrušení Registrovaného čísla dále dojde, informuje-li Uživatel Banku o jeho změně či zrušení, dozví-li se Banka o takové změně či zrušení hodnověrným způsobem nebo neověří-li Uživatel držbu tohoto Registrovaného čísla na výzvu Banky ve lhůtě uvedené ve výzvě nebo v přehledu služby na Veřejných stránkách. Banka je oprávněna z bezpečnostních důvodů Registrované číslo zablokovat, zejména při podezření na ztrátu, odcizení, zneužití či podvodné použití Registrovaného čísla.
- d) Poskytování Služby platba na kontakt je podmíněno trváním Smlouvy, na jejímž základě je veden Účet provázaný s Registrovaným číslem.

6. Služby Elektronické kontraktace

- 6..1. Banka může vybraným skupinám Klientů zpřístupnit Služby Elektronické kontraktace, a to i v případě, že Banka těmto Klientům neposkytuje Služby přímého bankovníctví.
- 6..2. Služby Elektronické kontraktace je možné využívat prostřednictvím (i) služby eSign
- 6..3. Služba RB eSign
 - a) Služba RB eSign je službou, jejímž prostřednictvím mohou být způsobem, upraveným mimo jiné v těchto Produktových podmínkách, uzavírány mezi Bankou a Klientem Smlouvy za použití prostředků komunikace na dálku;
 - b) Banka si vyhrazuje právo zpřístupnit službu RB eSign vybraným skupinám Klientů, kterým bude doručena informace Banky o možnosti využití služby RB eSign;

- c) k aktivaci služby RB eSign příslušnému Klientovi dojde k okamžiku, kdy dojde Připojením Elektronického podpisu k podpisu prvního návrhu Smlouvy zaslání Bankou Klientovi prostřednictvím služby RB eSign;
- d) Veškeré návrhy Smluv předávané mezi Klientem a Bankou prostřednictvím služby RB eSign budou zasílány elektronickou poštou (e-mailem), přičemž na straně Banky bude použita výlučně adresa elektronické pošty: esign@rb.cz a na straně Klienta budou použity výlučně aktuální adresy elektronické pošty oprávněných zástupců Klienta sjednané mezi Bankou a Klientem;
- e) návrh Smlouvy zaslání Bankou Klientovi prostřednictvím služby RB eSign bude vždy nejprve zpřístupněn Klientovi prostřednictvím zprávy elektronické pošty (e-mailem) zaslání oprávněným zástupcům Klienta, kteří jsou oprávněni provést Připojení Elektronického podpisu následujícím způsobem:
 - 1) prostřednictvím kompatibilního webového prohlížeče, ve kterém musí být nainstalován požadovaný doplněk webového prohlížeče a programu umožňující využití služby „Komponenta I.CA PKI Service“; nebo
 - 2) prostřednictvím kompatibilního programu či aplikace umožňující Připojení Elektronického podpisu k dokumentu v elektronické podobě;
- f) Klient není oprávněn měnit jakýmkoliv způsobem obsah nebo formu Smlouvy s výjimkou Připojení Elektronických podpisů. Banka si vyhrazuje právo odmítnout podpis Smlouvy v případě, že bude mít pochybnosti o původu, pravosti či autenticitě Smlouvy nebo Elektronických podpisů oprávněných zástupců Klienta. V případě, že Banka shledá předloženou Smlouvu jako způsobilou k podpisu ze strany Banky, připojí Elektronické podpisy zástupci Banky, přičemž o této skutečnosti bude Klient Bankou vyzooměn prostřednictvím zprávy elektronické pošty (e-mailem), kterou bude Klientovi podepsaná Smlouva zaslána v elektronické podobě;
- g) Banka bez dalšího odmítne podpis Smlouvy v případě, že na straně Klienta bude použit Elektronický podpis založený na certifikátu, jehož poskytovatelem je subjekt, který není uveden v seznamu důvěryhodných poskytovatelů (List of Trusted Lists) zveřejňovaném Evropskou komisí.
- h) Klient bere na vědomí, že:
 - 1) Přístup ke službě RB eSign, provedení Pokynu nebo Pokynu ke Smlouvě předaného Bance prostřednictvím služby RB eSign, může být podmíněno zadáním Personalizovaného bezpečnostního prvku představovaného PIN kódem zasláním oprávněnému zástupci Klienta prostřednictvím SMS zprávy;
 - 2) po obdržení e-mailové zprávy, kterou bude Klientovi zaslána informace, že došlo k podpisu Smlouvy ze strany Banky, je Klient povinen uložit Smlouvu v podobě elektronického dokumentu ve vhodném úložišti pod kontrolou Klienta, a to do 30 dnů od doručení oznámení Banky, následně již tato možnost není technicky k dispozici;
 - 3) vybrané softwarové či hardwarové řešení užívané Klientem nemusí být kompatibilní se službou RB eSign;
 - 4) softwarové prostředky, které Klient, resp. jakýkoli jeho oprávněný zástupce, používá pro účely služby RB eSign, jsou poskytovány třetími stranami, přičemž Klient je povinen při jejich užívání postupovat obezřetně;
 - 5) je povinen zajistit, že oprávnění zástupci Klienta budou službu RB eSign používat vždy osobně a takovým způsobem, aby nemohlo dojít k využití služby RB eSign třetí osobou použitím Technických prostředků v držení oprávněných zástupců Klienta;
 - 6) Banka neodpovídá za škodu nebo újmu způsobenou

Klientovi technických výpadkem nebo nedostupností Služby Elektronické kontraktace, Banka v takovém případě umožní Klientovi uzavřít Smlouvy jinou formou na Obchodním místě nebo jiným způsobem dohodnutým mezi Bankou a Klientem.

- 7) označení služby RB eSign je obchodním označením používaným Bankou, přičemž v prostředí, ve kterém je služba poskytována, může být označena jako DigiSign.

7. Odpovědnost za škodu

7.1. Banka neodpovídá za škodu vzniklou z důvodů a v rozsahu dohodnutém v příslušných ustanoveních VOP, zejména pak za škodu vzniklou dočasnou nedostupností Služeb přímého bankovníctví, poruchami telefonní sítě, sítě datové nebo poruchami na straně Mobilního operátora nebo poskytovatele internetového připojení.

V případě, že prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví dochází k poskytování Platebních služeb, řídí se odpovědnost za škodu Banky a Klienta úpravou obsaženou v Technických podmínkách.

8. Mimosoudní řešení sporů

8.1. K rozhodování sporů mezi Bankou a Klientem, který je Spotřebitelem, při poskytování služeb, na které se vztahují tyto Produktové podmínky, pokud je jinak k rozhodnutí takového sporu dána pravomoc českému soudu, je rovněž příslušný finanční arbit. Pokud Klient, který je Spotřebitelem, není s postupem Banky při poskytování služeb, na které se vztahují tyto Produktové podmínky, spokojen, může se obrátit se svou stížností na finančního arbitra, působícího na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1. Více informací a kontaktních údajů je k dispozici na internetových stránkách finančního arbitra www.finarbitr.cz.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto Produktových podmínek, a to za podmínek a způsobem dohodnutým v článku I VOP.

9.2. V souvislosti se závazky mezi Bankou a klienty, jimž byly služby Přímého bankovníctví poskytovány na základě ujednání ve Všeobecných obchodních podmínkách Equa Bank pro fyzické osoby podnikatele a právnické osoby (dále rovněž jako „VOP Equa Bank“), Produktových obchodních podmínek pro běžné účty a přímé bankovníctví Equa Bank pro fyzické osoby podnikatele a právnické osoby (dále rovněž jako „POP BU PB“) a původně uzavřené tzv. Rámcové smlouvy (ve smyslu VOP Equa Bank), a kteří jsou podnikateli nebo právnickými osobami, platí od data 14. 11. 2022 následující ujednání:

- a) Obsah Produktových podmínek nahrazuje ujednání obsažené ve VOP Equa Bank a Produktových obchodních podmínkách pro běžné účty a přímé bankovníctví Equa Bank pro fyzické osoby podnikatele a právnické osoby (dále rovněž jako „POP BU PB“) a odkazy na VOP Equa Bank a POP BU PB se nadále považují v souvislosti s podmínkami poskytování Služeb přímého bankovníctví za odkazy na tyto Produktové podmínky.
- b) Přímé bankovníctví nebude v rozsahu IB a TB nadále dostupné prostřednictvím Domovské stránky a Klientského centra, jak jsou tyto pojmy definovány ve VOP Equa Bank ve znění do 13. 11. 2022, ale Služby internetového bankovníctví budou poskytovány v rozsahu dle Produktových podmínek. Služby přímého bankovníctví a další doplňkové služby nemusí být ke dni 14. 11. 2022 dostupné Klientovi v celém rozsahu; Banka přitom Klientovi možnost jejich využití

zajistí v nejkratší možné době.

- c) Dosavadní Bezpečnostní prvky Uživatel – ve smyslu pojmů definovaných VOP Equa Bank ve znění do 13. 11. 2022 – využije výhradně k získání Elektronických identifikačních prostředků dle nabídky Banky, jejichž prostřednictvím bude nadále přistupovat ke Službám přímého bankovníctví. Učiní tak prostřednictvím IB a Domovské stránky ve smyslu pojmů definovaných ve VOP Equa Bank ve znění do 13. 11. 2022; z důvodů například identických kontaktních údajů jiného Uživatele Služeb přímého bankovníctví však může být pro získání Elektronických identifikačních údajů nezbytná osobní návštěva Obchodního místa. Do doby získání Elektronických identifikačních prostředků pak ohledně Bezpečnostních prvků Uživatel plní povinnosti stanovené v části „BEZPEČNOST SLUŽEB PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ“ VOP Equa Bank ve znění do 13. 11. 2022. Elektronické identifikační prostředky volí Uživatel dle nabídky Banky a své preference, hodnotu Klientského čísla, jež nahradí Přihlašovací číslo ve smyslu VOP Equa Bank ve znění účinném do 13. 11. 2022, pak určí Banka (je přitom oprávněna zachovat dosavadní hodnotu Přihlašovacího čísla).
- d) Banka je oprávněna umožnit Klientovi získání Elektronických identifikačních prvků dle odst. c) tohoto ustanovení Produktových podmínek rovněž před datem 14. 11. 2022; na závazky Banky a Klienta z Přímého bankovníctví se pak tyto Produktové podmínky použijí od 14. 11. 2022 a účinky jednání Klienta předvídané v předchozím odst. c) pak nastanou úspěšným použitím Elektronických identifikačních prostředků pro přístup ke Službám přímého bankovníctví či potvrzením Pokynu či Pokynu ke Smlouvě, k nimž dojde 14. 11. 2022 či později.
- e) je-li Uživatel ve smyslu VOP Equa Bank ve znění účinném do 13. 11. 2022 rovněž Uživatelem Služeb přímého bankovníctví dle Produktových podmínek, nové Elektronické identifikační prostředky nezískává, ale pro přístup ke Službám přímého bankovníctví využije stávající Elektronické identifikační prostředky.
- f) V souvislosti s dosavadním disponenty modelem ve smyslu POP BU PB účinných do 13. 11. 2022 platí počínaje 14. 11. 2022 následující:
 1. Statutární zástupce nezíská roli umožňující správu uživatelských oprávnění dle odst. 1.3. Produktových podmínek automaticky, zřízení této uživatelské role bude možné prostřednictvím Obchodního místa; bude oprávněn k výběru hotovosti prostřednictvím Obchodního místa v rozsahu případně stanoveného finančního pravidla ve smyslu POP BU PB. V případě podmínky společného jednání statutárních zástupců nezahrnuje takové společné jednání správu Premium API dle odst. 2.6. Produktových podmínek a do výše případně stanoveného finančního pravidla ve smyslu POP BU PB bude statutární zástupce oprávněn zadávat Platební příkazy samostatně.
 2. Disponenti, kteří byli oprávněni pouze připravit Platební příkaz, ale nikoliv vlastní Platební příkaz autorizovat, jej budou moci společně s jiným disponentem autorizovat, pokud zároveň existovalo obdobné oprávnění alespoň jednoho jiného disponenta na příslušném účtu, přičemž jako limit nakládání s Prostředky bude zachován nejnižší z původně stanovených autorizačních limitů těchto disponentů; pokud žádný takový další disponent neexistuje, pak bude zachováno pouze jejich oprávnění připravit Platební příkaz,
 3. Disponentům s pouhým oprávněním autorizovat Platební příkazy toto oprávnění zachováno nebude a jejich uživatelská oprávnění budou muset být nově určena (přístup ke Službám přímého bankovníctví jim bude k datu



14. 11. 2022 umožněn).
- 9.3. V případě klientů, kteří jsou fyzickými osobami - Spotřebiteli a uzavřeli s Equa Bank a.s. nebo Bankou smlouvu, jež za svou součást označuje Všeobecné obchodní podmínky Equa bank (dále rovněž jako VOP Equa bank fyzické osoby) a Produktové podmínky pro běžné účty, termínované vklady a debetní karty Equa bank (fyzické osoby) (dále rovněž jen „POP BU PB fyzické osoby“), se nadále závazky Banky a těchto klientů z takové smlouvy v rozsahu ustanovení upravujících práva a povinnosti spojená s využíváním Služeb přímého bankovníctví (původně označováno také jako Přímé bankovníctví nebo služby Přímého bankovníctví) řídí těmito Produktovými podmínkami a odkazy na VOP Equa bank fyzické osoby a POP BU PB fyzické osoby v příslušných smlouvách se v rozsahu ustanovení upravujících práva a povinnosti spojená s využíváním Služeb přímého bankovníctví nadále považují za odkazy na tyto Produktové podmínky.
- 9.4. Tyto Tyto Produktové podmínky nabývají účinnosti dne 1.5.2026.

10. Vymezení pojmů

Pojmy označené velkými písmeny nevynešené v těchto Produktových podmínkách jsou vymezeny ve VOP nebo v Technických podmínkách

Autentizační kód znamená číselný kód sloužící k ověření totožnosti Uživatele v rámci Služeb přímého bankovníctví. Tento kód může mít omezenou či neomezenou dobu platnosti, avšak vždy jde o jednorázový kód, který nelze použít opakovaně.

Bankovní identita RB znamená Bankovní službu, jež představuje především elektronickou identifikaci či autentizaci Uživatele pomocí RB klíče prostřednictvím nebo za součinnosti Banky vůči třetím osobám. Bankovní identita RB pak může také dovolit Uživateli právně jednat vůči třetím osobám, a to v rozsahu dle aktuální obchodní nabídky Banky nebo zprostředkujících poskytovatelů identifikačních služeb.

Bezpečné bankovníctví – znamená část Veřejných stránek označenou jako „Bezpečné bankovníctví“, jež je dostupná prostřednictvím odkazů pod záložkou

„Důležité informace“ na Veřejných stránkách v jejich spodní části, případně přímo prostřednictvím adresy <https://www.rb.cz/bezpecne-bankovnictvi>.

Certifikační kód znamená číselný kód sloužící k podpisu Pokynu nebo Pokynu ke smlouvě a je vytvářen prostřednictvím Elektronického klíče. Tento kód může mít omezenou dobu platnosti (tzv. online Certifikační kód) nebo neomezenou dobu platnosti (tzv. offline Certifikační kód). V obou případech se jedná o jednorázový kód, který nelze použít opakovaně.

Člen skupiny Raiffeisen znamená Stavební spořitelna a Raiffeisen - Leasing, s.r.o., IČ: 61467863, sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 00 Praha 4.

eIDAS znamená Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.

Elektronická kontraktace znamená službu umožňující za použití prostředků komunikace na dálku uzavírat Smlouvy mezi Bankou a Klientem bez využití Služeb přímého bankovníctví.

Elektronické identifikační prostředky znamenají

veškeré nástroje a údaje, které jsou určeny pro ověření totožnosti Uživatele a vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě. Jde jak o Certifikační a Autentizační kódy, PINy, hesla, jednorázové kódy nebo hesla předány formou SMS zpráv, QR kódy jejichž načtení je nutné k aktivaci Mobilního bankovníctví nebo RB klíče, certifikát Premium API, tak rovněž o RB klíč či Mobilní nebo Technické zařízení (především jeho hardwarové a softwarové vybavení), využije-li Uživatel pro přihlášení ke Službě přímého bankovníctví nebo vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě například své biometrické údaje.

Elektronické klíče znamenají prostředky umožňující Uživateli ověření jeho totožnosti vůči Bance či odsouhlasení Pokynu či Pokynu ke smlouvě. Varianty Elektronických klíčů dostupné Uživateli jsou závislé na technickém a bezpečnostním řešení vzájemné komunikace zvoleném Bankou a rovněž její obchodní nabídce. Elektronické klíče jsou ve smluvní dokumentaci, především Podpisových vzorech, označeny také jako bezpečnostní prostředky.

Elektronický podpis znamená uznávaný elektronický podpis ve smyslu Zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (včetně kvalifikovaného elektronického podpisu ve smyslu eIDAS).

Informuj mě znamená službu zasílání zpráv dle požadavku Klienta. Jde o SMS zprávu či emailovou zprávu, případně notifikační zprávu aplikace Mobilního bankovníctví. Doručení notifikační zprávy je podmíněno funkčním přenosem dat Mobilního zařízení; v případě nedostupného datového přenosu nebude notifikační zpráva předána.

Internetové bankovníctví znamená službu dostupnou prostřednictvím klientské aplikace, která se spouští v prostředí internetového prohlížeče a komunikuje se serverem Banky.

Klientské číslo znamená jednoznačné číselné označení identity Uživatele pro Služby přímého bankovníctví.

Mobilní Elektronický klíč SMS nebo též MEK SMS umožňuje Uživateli příjem online Autentizačních a Certifikačních kódů formou běžné SMS zprávy na Mobilním zařízení. Kódy takto doručené lze použít v kombinaci s T-PINem prostřednictvím Telefonního bankovníctví a v kombinaci s I-PINem prostřednictvím Internetového bankovníctví.

Mobilní bankovníctví znamená službu provozovanou prostřednictvím klientské aplikace v Mobilním zařízení, která komunikuje se serverem Banky.

Mobilní operátor znamená poskytovatele služeb elektronických komunikací.

Mobilní zařízení znamená mobilní telefon nebo jiné mobilní zařízení (tablet). Pokud je pro použití Mobilního zařízení nezbytné využití služeb Mobilního operátora, je nutné, aby bylo vybaveno SIM kartou aktivovanou v síti Mobilního operátora.

Národní bod znamená Národní bod pro identifikaci a autentizaci, který slouží pro ověření totožnosti osob při užívání online služeb veřejné správy.

Online limit znamená Maximální výdajový limit pro Platební transakce, k nimž je dán Platební příkaz prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví za jeden kalendářní den.

Osobní Elektronický klíč nebo též OEK znamená hardwarové zařízení, které umožňuje Uživateli generovat Autentizační a Certifikační kódy. Jeho použití je chráněno PIN.

PIN znamená vícemístný číselný kód, který používá Uživatel pro odsouhlasení Pokynu či Pokynu ke smlouvě. PIN je určen pro použití v Internetovém, Mobilním či Telefonním

bankovníctví a je pro potřeby těchto jednotlivých Služeb přímého bankovníctví označen jako I-PIN, T-PIN, nebo S-PIN. PIN je zároveň jedním z bezpečnostních prvků pro odsouhlasení Pokynu či Pokynu ke smlouvě prostřednictvím RB klíče či pro použití OEK. Při opakovaném neúspěšném zadání PINu je Banka oprávněna jeho další použití blokovat. Počet těchto neúspěšných pokusů je pro jednotlivé druhy PINů odlišný. Dojde-li k blokaci PINu, Uživatel pro obnovení přístupu ke Službám přímého bankovníctví požádá Banku o potřebnou součinnost.

Premium API znamená rozhraní Banky, jehož prostřednictvím mohou být poskytovány Klientům vybrané Bankovní služby. Uživatelé, kteří disponují potřebným oprávněním, mohou získat a spravovat certifikát Premium API, jenž jim dovolí přistupovat k některým službám Banky prostřednictvím programového vybavení (softwaru) třetích stran (například pomocí účetního systému). Premium API zahrnuje především možnost získat tímto způsobem transakční historii Účtu Klienta. Pokud budou v budoucnu dostupné další funkcionality Premium API pro obsluhu či využití služeb Banky, budou o tom Klienti a Uživatelé vhodným způsobem informováni.

Připojení Elektronického podpisu znamená provedení Pokynu ke Smlouvě, kterým dojde k opatření příslušné Smlouvy Elektronickým podpisem Klienta, resp. oprávněného zástupce či zástupců Klienta.

RAIA znamená službu virtuální asistentky jakožto funkcionalitu některých Služeb přímého bankovníctví, která napomáhá zejména v souvislosti s obsluhou a poskytováním informací k vybraným Bankovním službám.

RB klíč znamená samostatnou aplikaci nebo doplňkovou funkci Mobilního bankovníctví, jež slouží k zajištění bezpečné komunikace Uživatele a Banky při využívání Služeb přímého bankovníctví. Samostatná aplikace je k dispozici ke stažení prostřednictvím distribučních služeb dle operačního systému nebo výrobce Mobilního zařízení. RB klíč umožňuje Uživateli ověření jeho totožnosti vůči Bance nebo vyjádření souhlasu s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě. Pro obsluhu RB klíče je nezbytné stanovení PINu (v případě RB klíče jako funkce Mobilního bankovníctví je jím rovněž S-PIN) či hesla, případně úspěšné použití biometrického senzoru Mobilního zařízení. Pokud Klient vyloučí opětovné přiřazení RB klíče Uživateli pomocí nástrojů komunikace na dálku, Uživatel musí pro opětovné přiřazení RB klíče navštívit některé Obchodní místo.

Služba Elektronické kontraktace znamená službu umožňující za použití prostředků komunikace na dálku uzavírat Smlouvy mezi Bankou a Klientem bez využití Služeb přímého bankovníctví.

Služba platba na kontakt znamená službu umožňující Uživateli registrovat Registrované číslo a stát se

Příjemcem Plateb na kontakt.

Služby přímého bankovníctví znamenají služby Internetového, Mobilního a Telefonního bankovníctví.

Smlouva o službách znamená smlouvu mezi Bankou a Klientem, kterou jsou sjednávány Služby přímého bankovníctví a/nebo Služby Elektronické kontraktace. Je-li ve Smlouvě o službách odkazováno na Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví eKonto, případně na Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví eKonto a účtů zřízených v eBance před 7. 7. 2008, Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví Raiffeisenbank vyjma eKonto, nebo jiné slovní varianty označení podmínek, které upravují Služby přímého bankovníctví, je tím vždy odkazováno na tyto Produktové podmínky.

Stavební spořitelna znamená Raiffeisen stavební spořitelna a.s., IČO 49241257, sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4.

Telefonní bankovníctví znamená službu umožňující Uživateli získat informace o poskytovaných službách Banky, tak přímo využitím některých služeb Banky.

Technické zařízení – Mobilní zařízení, počítač nebo notebook, kterým Uživatel přistupuje ke Službám přímého bankovníctví a využívá je.

Uživatel znamená Klienta nebo jinou fyzickou osobu oprávněnou Klientem přistupovat ke Službám přímého bankovníctví a využívat v zastoupení Klienta jejich prostřednictvím další služby poskytované Bankou Klientovi v rozsahu, který Klient určí. V případě Služby platba na kontakt je Uživatelem výhradně Majitel účtu v postavení Příjemce, který je Spotřebitelem starším 18ti let a jehož telefonní číslo je provázáno s číslem jeho Účtu skrze Registr pro platby na kontakt vedený Českou národní bankou.

Zákon o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce znamená zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.