

OBCHODNÉ PODMIENKY VOLKSBANK Slovensko, a. s.
PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA
(ďalej len „OP EB“)

Článok I

Vymedzenie a definície základných pojmov

1. **Banka** - VOLKSBANK Slovensko, a. s.
2. **Majiteľ účtu** - fyzická alebo právnická osoba, na meno ktorej je účet v banke vedený.
3. **Zmluva** - Zmluva o poskytovaní služieb elektronického bankovníctva.
4. **Používateľ**
 - majiteľ účtu - fyzická osoba, ktorý uzavrel na svoje meno s bankou Zmluvu
 - fyzická osoba, ktorú majiteľ účtu v Zmluve splnomocnil na využívanie služieb elektronického bankovníctva na svojich účtoch.
5. **Účet** - účet majiteľa účtu, vedený v banke.
6. **Protokol** - Protokol o odovzdaní a prevzatí autentifikačných a bezpečnostných prvkov k Zmluve.
7. **VOP** - Všeobecné obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a. s.
8. **Služby elektronického bankovníctva** - v zmysle týchto podmienok sú služby *lubaiba*, *lubamobil*, *lubasms*, *lubamail*.
9. **Limity** - klientom stanovené hodnoty určujúce maximálne sumy transakcií uskutočnených prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva za príslušné obdobie.
 - Limit na transakciu - maximálna hodnota jednej transakcie
 - Denný limit - maximálna suma transakcie za jeden deň
 - Týždenný limit - maximálna suma transakcie za jeden kalendárny týždeň
10. **SIM Toolkit** - štandard pre služby s pridanou hodnotou a elektronický obchod používajúci mobilné GSM telefóny na vykonávanie transakcií. Aplikácie SIM Toolkit sú naprogramované na špeciálnych SIM Toolkitových kartách mobilných telefónov a zabezpečujú aj ochranu prenášaných údajov šifrovaním a autentifikáciu používateľa.
11. **Autentifikačné prvky** sú prostriedky na preukázanie a potvrdenie totožnosti používateľa pri elektronickej komunikácii s bankou. Autentifikačnými prvkami sú:
 - **PID** - číslo používateľa služby, pridelené bankou - jednoznačná identifikácia používateľa
 - **PIN** - dôverná číselná hodnota generovaná bankou a známa iba používateľovi.
 - **heslo pre náhradnú autentifikáciu** – znakový reťazec zvolený majiteľom účtu.
12. **Bezpečnostné prvky** sú prostriedky na zvýšenie ochrany dôvernosti elektronickej komunikácie používateľa s bankou a prostriedky na certifikovanie čiže potvrdenie elektronického úkonu používateľa, ktoré nahrádza písomný podpis.
 - **GRID karta** - karta s maticou jedinečných kódov generovaná bankou pre používateľa. Tento bezpečnostný prvok zároveň slúži na certifikáciu.
 - **Token** - zariadenie odovzdávané bankou používateľovi na generovanie jednorázových kódov. Tento bezpečnostný prvok zároveň slúži na certifikáciu.
 - **heslo pre šifrovanie e-mailových správ** – znakový reťazec zvolený majiteľom účtu používaný pre šifrovanie správ obsahujúcich bankové tajomstvo.
13. **Zoznam správ** - schránka elektronických správ zasielaných bankou vytvorená pre každého používateľa služby *lubaiba*. Táto schránka je prístupná iba po prihlásení používateľa do služby *lubaiba*.
14. **Právo prístupu** - je stupeň oprávnenia používateľa, ktoré mu pridelil majiteľ účtu v Zmluve pre jednotlivé účty a jednotlivé služby s nasledovným významom:
 - a) pre služby *lubaiba*
 - **Prístup k zostatkom** - znamená možnosť prezerania zostatkov na účtoch.
 - **Prístup k pasívnym operáciám** - znamená možnosť prezerania zostatkov, obrátov a projektovaných obrátov na účtoch.
 - **Prístup k aktívnym operáciám** - znamená možnosť prezerania zostatkov, obrátov, projektovaných obrátov na účtoch, zoznamu príkazov a vytváranie nových príkazov bez možnosti ich odoslania do banky na spracovanie, pretože tento stupeň oprávnenia neumožňuje príkazy certifikovať.
 - **Prístup k certifikácii platieb** - znamená možnosť prezerania zostatkov, obrátov, projektovaných obrátov na účtoch, zoznamu príkazov a vytváranie nových príkazov a možnosť odoslania predpripravených alebo nových príkazov do

banky na spracovanie, pretože tento stupeň oprávnenia ich umožňuje certifikovať. Zároveň má používateľ s týmto stupňom oprávnenia možnosť prezerať vydané platobné karty k účtu, vykonávať blokáciu platobných kariet a používateľ, ktorý je súčasne aj majiteľom účtu má oprávnenie podávať žiadosti o nové platobné karty a žiadosti o zmeny na vydaných kartách.

b) pre službu *lubamobil*

- **Prístup k pasívnym operáciám** - znamená možnosť prezerania zostatkov, obrátov a projektovaných obrátov na účtoch
- **Prístup k aktívnym operáciám** - znamená možnosť prezerania zostatkov, obrátov, projektovaných obrátov na účtoch a vytváranie príkazov a možnosť ich odoslania do banky na spracovanie, pretože SIM Toolkitová aplikácia ich certifikuje automaticky

15. **Elektronický úkon** - je každý úkon používateľa vykonaný prostredníctvom elektronických médií.

16. **Transakcia** - je finančná operácia podnietená elektronickým úkonom.

Článok II

Popis služieb

lubaiba - Internetbanking prevádzkovaný bankou určený širokej klientele s prístupom na Internet pre rýchle informácie o účtoch a zadávanie tuzemských platobných príkazov, tuzemských príkazov na inkaso, trvalých príkazov (tuzemských), zahraničných platobných príkazov, prezeranie a blokovanie kariet vydaných k účtu a podávanie doplňujúcich žiadostí napríklad žiadosť o vydanie novej platobnej karty, žiadosť o zmeny na platobnej karte. Pre prihlásenie sa do služby *lubaiba* musí používateľ zadať svoj PID, PIN a kód z bezpečnostného prvku. Tým získa prístup ku všetkým operáciám, ktoré mu majiteľ účtu v Zmluve povolil. Na certifikáciu (potvrdenie, podpis) elektronických príkazov odosielaných do banky používateľ využíva taktiež bezpečnostný prvok pridelený bankou. Ak majiteľ účtu požaduje v Zmluve pre používateľa limit na transakciu, denný limit alebo týždenný limit vyšší ako 16 597 EUR (500 001,2220 SKK), používateľovi bude priradený bezpečnostný prvok TOKEN. Ak má limit na transakciu, denný limit a týždenný limit nižší ako 16 597 EUR (500 001,2220 SKK), môže si majiteľ účtu v Zmluve zvoliť či bude ním určený používateľ používať bezpečnostný prvok GRID kartu alebo TOKEN.

lubamobil - mobilbanking založený na SIM Toolkit technológii. Je určený iba pre používateľov, ktorí majú mobilné telefóny slovenských operátorov Orange alebo T-Mobile. Používateľ si môže pomocou výberu položiek priamo v menu mobilného telefónu vyžiadať informácie o svojich účtoch a zadávať tuzemské platobné príkazy. Výhodou tejto služby je jednoduché používanie. Ochrana prenášaných údajov (ich šifrovanie) a autentifikácia používateľa je zabezpečená samotnou SIM Toolkitovou aplikáciou nahanou na SIM karte mobilného telefónu spolu s kľúčom. Používateľ je povinný si okamžite po sprístupnení služby zmeniť svoj B-PIN na mobilnom telefóne na prístup k bankovému menu, ak už tak neurobil po prevzatí SIM karty od mobilného operátora.

lubamail - E-mailbanking je výhradne pasívna služba určená na zasielanie bankových informácií elektronickou poštou do e-mailovej schránky používateľa. Používateľ si môže pomocou tejto služby nechať zasielať aj elektronické výpisy zo svojich účtov, ale iba s rovnakou frekvenciou s akou má generované papierové výpisy. Podmienkou pre zriadenie tejto služby je používateľova funkčná e-mailová schránka a zadanie jej adresy banke. Okrem informácií o účtoch si používateľ môže vybrať aj zasielanie ďalších doplnkových informácií. Informácie podliehajúce bankovému tajomstvu sú používateľovi zasielané v šifrovanom tvare. Používateľ ich musí najskôr rozšifrovať pomocou svojho hesla pre šifrovanie e-mailových správ.

lubasms - SMSbanking je výhradne pasívna služba určená na zasielanie vybraných informácií iba o účtoch fyzických osôb formou SMS správ na ich mobilné telefóny. Klient musí vlastniť mobilný telefón od slovenských operátorov alebo od zahraničných operátorov, s ktorými majú slovenskí mobilní operátori platné dohody o zasielaní SMS správ do ich sietí. Informácie o účtoch sú pre túto službu redukované, vzhľadom na ich dĺžku, t.j. aby malo zmysel ich zasielať krátkou SMS správou.

Článok III

Rozsah poskytovania služieb elektronického bankovníctva

1. Príkazy platobného styku zasielané do banky prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva banka spracuje najneskôr v lehotách platných pre príkazy platobného styku podané písomne.
2. Pre príkazy s budúcou splatnosťou a trvalé príkazy zadané banke prostredníctvom Služieb elektronického bankovníctva platia rovnaké podmienky ako pre písomne podané príkazy.
3. Frekvencia výpisov z účtu zasielaná používateľovi cez e-mail je rovnaká ako frekvencia výpisov generovaná bankou v papierovej forme a nie je možno ju meniť oddelene od papierových výpisov. Nie je tiež možné žiadať banku o elektronický duplikát výpisu cez e-mail. Výpisy zo všetkých účtov sú zasielané používateľovi iba na jeho jednu e-mailovú adresu, ktorú zadal banke. Táto adresa je definovaná v údajoch používateľa.
4. V prípade, že majiteľ účtu sprístupnil účet viaceru používateľom, každý používateľ vykonáva elektronické úkony samostatne.

5. Limit na transakciu, Denný limit a Týždenný limit stanovený majiteľom účtu používateľovi sa vzťahujú ku dňu splatnosti príkazov a nie ku dňu ich odoslania do banky na spracovanie.
6. Elektronické úkony zadané banke na spracovanie pred zánikom platnosti Zmluvy bude banka riadne ďalej evidovať a spracovávať v bankovom systéme aj po jej zániku. Majiteľ účtu môže požiadať o ich zrušenie písomne na pobočke banky.
7. V prípade podania žiadosti o vydanie a zmeny platobnej karty prostredníctvom služby lubaiba platia pre majiteľa účtu aj pre držiteľa platobnej karty obchodné podmienky platné pre príslušný produkt platobných kariet.

Článok IV

Zodpovednosť za škody a bezpečnosť

1. Banka nezodpovedá za škody, ktoré spôsobí majiteľovi účtu svojim konaním používateľ.
2. Banka nezodpovedá za škody, ktoré majiteľovi účtu vzniknú zneužitím prístupu pomocou autentifikačných prvkov a bezpečnostných prvkov používateľa po ich odcudžení alebo okopírovaní inou osobou.
3. Banka je oprávnená okamžite zrušiť právo prístupu používateľa k službe elektronického bankovníctva pri podozrení zo zneužitia jeho autentifikačných prvkov a bezpečnostných prvkov alebo pri podozrení z podvodného konania.
4. Banka nezodpovedá za kvalitu služieb poskytovaných lokálnymi poskytovateľmi pripojenia na Internet, za kvalitu telefónneho spojenia, za poruchy na technickom vybavení používateľa a za problémy vyplývajúce z nedodržania zmluvných vzťahov používateľa s prevádzkovateľmi telekomunikačných služieb, s prevádzkovateľmi mobilných rádiotelefonných sietí alebo s prevádzkovateľmi dátových sietí.
5. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá vznikla v dôsledku neuskutočneného spojenia používateľa s bankou alebo neskorého spojenia používateľa s bankou prostredníctvom siete Internet alebo siete mobilných telefónov. Banka nezodpovedá za chybné alebo neskoré doručenia, resp. nedoručenia e-mailovej správy alebo krátkej textovej správy SMS ako dôsledku skutočností na strane používateľovho poskytovateľa Internetu alebo operátora mobilných sietí. Za tieto skutočnosti sa považujú najmä nefunkčnosť poskytovateľa Internetu alebo komunikácie medzi poskytovateľom Internetu a používateľom, vypnutie mobilného telefónu, prekročenie kapacitnej medze mobilného telefónu, nefunkčnosť mobilného telefónu, umiestnenie mobilného telefónu mimo oblasti s aktuálnym výskytom rádiotelefonného signálu alebo preťaženie siete mobilného operátora.
6. Banka nezodpovedá za škody spôsobené chybou SIM kariet so SIM Toolkitovou aplikáciou, ktorá bola spôsobená napríklad nesprávnymi alebo neúplnými informáciami špecifikujúcimi jej obsah a funkčnosť.
7. Používateľ je povinný si osobne prevziať nový bezpečnostný prvok Token po jeho expirácii v pobočke banky, pričom je povinný banke odovzdať nepoškodený expirovaný Token. Dátum expirácie je uvedený na zadnej strane Tokenu v tvare MM/DD/RR.
8. Bezpečnostné prvky sú majetkom banky a banka ich odovzdáva používateľovi iba do používania.
9. Banka nespracuje žiadnu transakciu používateľa, ktorá nebola riadne certifikovaná používateľom na to oprávneným, a ktorá nebola v súlade s právom prístupu používateľa definovanom v Zmluve.

Článok V

Záverečné ustanovenia

1. Banka si vyhradzuje právo Služby elektronického bankovníctva rozšíriť, obmedziť, prípadne zrušiť. Tieto zmeny môže vykonať aj bez doplnenia OP EB.
2. OP EB nadobúdajú platnosť dňom ich zverejnenia v obchodných priestoroch banky. Banka si vyhradzuje právo na ich zmenu alebo úplné nahradenie (ďalej len „zmena“). Túto zmenu banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke www.volksbank.sk. Ak majiteľ účtu nesúhlasí so zmenou OP EB, je povinný svoj nesúhlas písomne oznámiť banke najneskôr do jedného mesiaca odo dňa zverejnenia OP EB. V takomto prípade, ak sa banka a majiteľ účtu nedohodnú inak, majú právo ukončiť svoje vzájomné obchodné vzťahy a vyrovnať si svoje vzájomné pohľadávky. Ak majiteľ účtu vo vyššieuvedenej lehote nevyjadrí svoj nesúhlas so zmenou OP EB, platí, že so zmenou súhlasí a vzájomné vzťahy medzi bankou, majiteľom účtu a používateľom sa odo dňa účinnosti zmeny riadia zmenenými OP EB.
3. Poplatky banky za využívanie Služieb elektronického bankovníctva používateľom sú uvedené v Sadzobníku poplatkov VOLKSBANK Slovensko, a. s. a pre majiteľa účtu sú záväzné a banka má právo nimi zaťažovať majiteľa účtu. Poplatky poskytovateľa Internetu a telekomunikačné poplatky si hradí používateľ. Zriaďovacie poplatky za aktiváciu WAP, SIM karty a za služby operátora siete mobilných telefónov si hradí používateľ.
4. Reklamácie súvisiace so Službami elektronického bankovníctva uplatňuje majiteľ účtu písomne na pobočke banky, kde je vedená Zmluva.

Článok VI
Účinnosť

Tieto Obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a. s. nadobúdajú účinnosť dňom 01.01.2009