

Vážený klienti,

dovoľujeme si Vás informovať, že KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky mení Všeobecné zmluvné podmienky pre poskytovanie služieb elektronického bankovníctva („VZP“) z dôvodu zmeny legislatívy. V súlade s Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/518 z 19. marca 2019, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 924/2009, pokiaľ ide o niektoré poplatky za cezhraničné platby v Únii a o poplatky za menovú konverziu sme do VZP doplnili bod 1.7.3., ktorý upravuje povinnosť Banky poskytnúť klientom bezplatne informáciu o poplatkoch za službu menovej konverzie v súvislosti s úhradou, ktorá sa začala prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva KDB NetBank.

Uvedená zmena je v prospech klientov Banky. VZP sú v dispozícii v dvoch verziách, vo verzii tzv. sledovania zmien, kde sú zvýraznené zmeny oproti predošlej verzii VZP a v čistopise. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňa 19. 4. 2020, pokiaľ právne predpisy alebo Zmluva medzi Bankou a Klientom neustanovujú inak. VZP sú k dispozícii v sídle KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky na Obchodnej 2 v Bratislave, na našej webovej stránke: <http://sk.kdbbank.eu/>.

Ak so zmenami nesúhlasíte, máte právo písomnou formou s nami vypovedať zmluvu a to bezplatne a s okamžitou účinnosťou.

S úctou

KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky

**VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY  
PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB  
ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA**

**KDB Bank Europe Ltd.**, akciová spoločnosť so sídlom Bajcsy-Zsilinszky út 42-46.; 1054  
Budapešť, Maďarsko, registračné číslo: 01-10-041313  
konajúca prostredníctvom

**KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky** so sídlom Obchodná 2, 811 06  
Bratislava, IČO: 47 248 572, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I,  
oddiel Po, vložka č. 2227/B, poskytujúca na bankové služby na území Slovenskej republiky  
na základe jedného bankového povolenia a Oznámenia podmienok pôsobenia pobočky  
zahraničnej banky na území Slovenskej republiky č. ODB-3574-4/2013  
(ďalej len „**Banka**“)

Účinnosť od 19. 4. 2020, pokiaľ právne predpisy alebo zmluva medzi Bankou a klientom  
neupravujú inak.

VŠEOBECNÉ ZMLUVNÉ PODMIENKY PRE POSKYTOVANIE SLUŽIEB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNÍCTVA (ďalej len: **VZP**) vydala KDB Bank Europe Ltd. je súkromná akciová spoločnosť so sídlom Bajcsy-Zsilinszky út 42-46.; 1054 Budapešť, Maďarsko, registračné číslo: 01-10-041313, ktorá je od 16. novembra 1988 oprávnená na vedenie bežných a podnikateľských bankových účtov, na poskytovanie platobných služieb a prijímania vkladov, a naďalej môže svoju činnosť vykonávať na základe rozhodnutia maďarského Úradu pre dohľad nad finančným trhom zo dňa 26. novembra 1997, pod č. 962/1997/F a ktorá pôsobí na území Slovenskej republiky prostredníctvom svojej pobočky KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky so sídlom Obchodná 2, 811 06 Bratislava, IČO 47 248 572 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 2227/B na základe jedného bankového povolenia a oznámenia Národnej banky Slovenska o podmienkach pre výkon bankových činností pobočkou zahraničnej banky č. ODB-3574-4/2013 zo dňa 30. 04. 2013 (ďalej len „**Banka**“). Telefonický kontakt: +421 23211 6880 (KDB Kontakt Slovensko alebo 06 (40) 532-532 (KDB Kontakt), E-mail: info@kdbbank.eu. Webové sídlo: <http://sk.kdbbank.eu/>. Orgán dohľadu: Národná banka Slovenska: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava a Maďarská Národná Banka: Magyar Nemzeti Bank, 1054 Szabadság tér 9., 1850 Budapest, Maďarsko.

## 1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

### 1.1 Všeobecné ustanovenia

1.1.1. Tieto VZP upravujú poskytovanie nasledujúcich služieb elektronického bankovníctva (ďalej len: „**služba EB**“ alebo v množnom čísle „**služba EB**“):

- služba KDB Mobil Kontakt,
- služba KDB NetBank.

Banka poskytuje niektorú zo svojich služieb EB Majiteľovi účtu, ktorý s Bankou uzavrel zmluvu o poskytovaní služieb elektronického bankovníctva (ďalej len „**zmluva o EB**“ alebo „**Zmluva**“) a zmluvu, na základe ktorej Banka pre Klienta vedie platobný účet.

Tieto VZP obsahujú všeobecné zmluvné podmienky služby KDB Mobil Kontakt a služby KDB NetBank. Pre vzťahy neupravené v príslušnej zmluve o EB uzavretej medzi Bankou a Klientom platia ustanovenia VZP. V prípade nedostatku úpravy vo VZP sú rozhodujúce ustanovenia inej osobitnej zmluvy uzavretej medzi Bankou a Klientom, ustanovenia Obchodných pravidiel o bankových účtoch, platobných službách a vkladoch (ďalej len „**Obchodné pravidlá**“) a ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „**VOP**“). Banka tieto VZP zverejňuje vo svojich prevádzkových priestoroch počas otváracích hodín a na svojom webovom sídle: <http://sk.kdbbank.eu/>. VZP sú bezplatne k dispozícii pred uzavretím zmluvy. VZP sú vyhotovené v slovenskom jazyku.

Zmluvný vzťah medzi Bankou a Klientom sa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Tieto VZP, ako aj **Užívateľská príručka** a **Bezpečnostné odporúčania** sú verejné. Banka ich zverejňuje a poskytuje Klientom vo svojich prevádzkových priestoroch a publikuje ich na

svojom webovom sídle ([www.kdbbank.eu](http://www.kdbbank.eu)). V prípade rozporu medzi VZP a Užívateľskou príručkou sa uplatňujú ustanovenia Užívateľskej príručky.

1.1.2. Na vzťahy medzi Bankou a Klientom pri poskytovaní EB služieb sa aplikujú ustanovenia VOP a Obchodných pravidiel, a to predovšetkým na predloženie, prevzatie a plnenie/vykonanie platobných príkazov súvisiacich so službami EB, ďalej na schválenie, odvolanie, opravu a spätný prevod platobných transakcií, na bezpečné používanie bezhotovostného platobného zariadenia, na oznamovaciu povinnosť Klienta a na blokovanie bezhotovostného platobného zariadenia, na komunikáciu medzi Bankou a Klientom. Na vybavovanie sťažností a reklamácií služieb EB sa aplikujú tieto VZP, VOP, Obchodné pravidlá a Reklamačný poriadok.

## **1.2 Prístup k elektronickým službám**

1.2.1. Telefonická služba EB je služba KDB Mobil Kontakt, dostupná prostredníctvom SMS správy. Banka bude na telefónne číslo určené Majiteľom účtu zasielať oznámenia o finančných transakciách týkajúcich sa platobného účtu vedeného pre Majiteľa účtu.

1.2.2. Služba poskytovaná prostredníctvom dátovej komunikácie so Systémom elektronického bankovníctva je služba KDB NetBank, (ďalej len „**elektronická cesta**“ alebo „**KDB Netbank**“) dostupná prispôbeným užívateľským rozhraním – *ktorým je v prípade služby KDB NetBank - internetová stránka* (ďalej len „**Užívateľské rozhranie**“).

## **Definície pojmov**

### **1.3 Podpisové oprávnenie**

Dispozičné právo Majiteľa účtu na jednotlivé bankové operácie (Transakcie) súvisiace s platobnými účtami vedenými Bankou môže byť poskytnuté prostredníctvom „**Podpisového skóre**“ – t. j. bodovou hodnotou niektorého z celých čísel medzi *1 (jeden)* a *10 (desať)*. Na každý účet je možné určiť rozsah osobného Podpisového oprávnenia Užívateľa priradením podpisového skóre. Systém elektronického bankovníctva schvaľuje len také Transakcie (príkazy) a také uplatnenie jednotlivých prenesených/delegovaných práv Majiteľa účtu, ktoré sú platne schválené (podpísané) minimálne 10 podpisovými bodmi. Užívateľ disponujúci Podpisovým oprávnením musí disponovať podpisovým skóre s celkovou hodnotou minimálne 10 (desať) bodov, ktoré však môže byť aj výsledkom spoločnej bodovej hodnoty viacerých Užívateľov. *(Napríklad: ku klientovi sú priradení traja užívatelia nasledovne: János Kiss (10 bodov), Zoltán Nagy (5 bodov) a Annamária Kovács (5 bodov). V tomto prípade môže János Kiss podpisovať a zasielať príkazy do Systému elektronického bankovníctva aj samostatne, ale Zoltán Nagy a Annamária Kovács môžu príkazy zasielať len spoločne).*

#### **Bezpečnostné odporúčania:**

Prílohou týchto VZP je dokument, na internetovej stránke Banky <http://www.kdbbank.eu>, ktorý obsahuje bezpečnostné pravidlá danej služby EB, z hľadiska informačných technológií.

#### **Jedinečný identifikátor:**

Tajný kód, ktorý určí Banka a poskytne ho Užívateľovi, alebo ho zadá na svoju identifikáciu Užívateľ – fyzická osoba prostredníctvom Elektronického overenia. Tajný kód je zložený zo slov, písmen, znakov alebo číselnej kombinácie (napr. prihlasovacie heslo, SMS podpisové heslo), resp. ich kombinácia, vrátane prostriedku elektronickej identifikácie s jedinečnými parametrami (ďalej len „**prostriedok identifikácie**“) používaný Užívateľom (napr. SIM karta, aplikácia ViCA ako aj zariadenie, na ktorom bola aplikácia ViCA registrovaná). Podmienkou využitia príslušnej služby EB je elektronická identifikácia prostredníctvom Jedinečného identifikátora.

### **Elektronické overenie:**

kontrola vykonaná pred uplatnením Prístupových práv k daným službám EB alebo počas uplatnenia Prístupových práv pri schvaľovaní danej transakcie, prostredníctvom ktorej Banka kontroluje Jedinečný identifikátor/Jedinečné identifikátory zadaný/é elektronicke počas prihlásenia do Systému elektronického bankovníctva, alebo počas schválenia danej transakcie. Ak súhlasia s niektorým Jedinečným identifikátorom a v prípade zhodných Jedinečných identifikátorov dôjde k schváleniu príslušného Užívateľa. Úspešné Elektronické overenie znamená potvrdenie oprávnenia k využívaniu služby EB.

Elektronické overenie pre služby KDB NetBank môže byť i) tradičné - overením klienta prostredníctvom hesla alebo ii) prostredníctvom aplikácie ViCA Silným overením klienta podľa nižšie uvedenej tabuľky, pričom:

- Banka vyžaduje identifikáciu prostredníctvom Silného overenia klienta od 14. 9. 2019. Do dátumu 14. 9. 2019 si Užívateľ môže sám zvoliť spôsob overenia, avšak po tom, ako po prvýkrát využije službu EB prostredníctvom Silného overenia, bude možné využiť služby EB už iba prostredníctvom Silného overenia.

	<b>v prípade služby KDB NetBank je k úspešnému overeniu potrebné zadať nasledovné</b>	
	<b>Prihlásenie Užívateľa do Systému elektronického bankovníctva</b>	<b>Schválenie Transakcie Užívateľom</b>
<b>Identifikácia Užívateľa prostredníctvom tradičného overenia klienta heslom</b>	Zadaním Užívateľského identifikátora* a Prihlasovacieho hesla	Zadaním podpisového hesla SMS
<b>Identifikácia Užívateľa prostredníctvom aplikácie ViCA Silným overením klienta</b>	Zadaním Užívateľského identifikátora* a schválením prihlásenia v aplikácii ViCA	Podpísaním v aplikácii ViCA

\*Užívateľský identifikátor poskytne Banka v Zmluve. K úspešnému overeniu sa vyžaduje zadanie Užívateľského identifikátora ako ČÍSLO KLIENTA alebo MENO ALIAS oddelené dvojbodkou MENO UŽÍVATEĽA, t. j.: ČÍSLO KLIENTA: MENO UŽÍVATEĽA alebo MENO ALIAS: MENO UŽÍVATEĽA

Pokiaľ sú prvky overenia klienta zadané do Systému elektronického bankovníctva podľa vyššie uvedenej tabuľky (Jedinečný identifikátor, resp. schválenie aplikáciou ViCA), je – v závislosti od charakteru – overenie prihlásenia Užívateľa konajúceho

---

v mene Majiteľa účtu do danej služby EB úspešné alebo je daná transakcia schválená Užívateľom.

**Systém elektronického bankovníctva:**

Systém správy účtov, resp. platobný systém Banky, ku ktorému získa Užívateľ oprávnený Majiteľom účtu Prístupové práva v rozsahu Zmluvy Majiteľa účtu na danú službu EB po úspešnom Elektronickom overení prostredníctvom elektronického alebo telefonického komunikačného systému.

**Silné overenie klienta:**

Overenie klienta prostredníctvom aplikácie ViCA. Podrobnosti sú uvedené v definícii pojmu Aplikácia ViCA (Aplikácia Virtuálnej čipovej karty) a v súvisiacich ustanoveniach týchto VZP.

**Užívateľ:**

Fyzická osoba určená Majiteľom účtu, ktorá disponuje Prístupovým právom k danej službe EB. V Zmluve o službe EB môže Majiteľ účtu určiť aj viac Užívateľov. Ak Majiteľ účtu využíva viac služieb EB, je potrebné zadať Užívateľa na každú službu EB zvlášť. Ak je Majiteľom účtu fyzická osoba totožná s jediným Užívateľom, pod pojmom Užívateľ treba chápať Majiteľa účtu.

**Užívateľské prostredie:**

Povinnosťou Klienta (Majiteľa účtu/Užívateľa) je zabezpečiť minimálne technické vybavenie, vrátane informačných komunikačných služieb od operátora alebo hardvérového prostredia výpočtovej techniky (napr. telefónny prístroj) a softvérového prostredia (napr. mobilná aplikácia), bez ktorých nemôže byť zaručené úspešné, plne funkčné a bezpečné využitie služby EB. Tieto VZP obsahujú požiadavky na minimálne technické vybavenie, ktoré je potrebné pre riadne fungovanie služby EB.

**Platobný účet:**

Definícia pojmu sa nachádza vo VZP platobných služieb – Obchodných pravidlách o bankových účtoch, platobných službách a vkladoch.

**Užívateľská príručka:**

Dokument, ktorý predstavuje súčasť zmluvy o poskytovaní služieb EB, ako aj týchto VZP. Užívateľská príručka obsahuje opis služieb EB, návod na použitie, technické podmienky a poskytuje pomoc pri praktickom využití služieb. Aktuálna Užívateľská príručka je ako samostatný dokument dostupná na internetovej stránke Banky ([www.kadbbbank.eu](http://www.kadbbbank.eu)).

**Prístupové práva:**

Súhrn tzv. „**Predvolených oprávnení k účtu**“ a tzv. „**Prenesených/delegovaných oprávnení Majiteľa účtu**“. Spoločne určujú kompetenciu na vykonanie bankových úkonov (ďalej len: **Transakcia**) – vrátane zadania, podpisovania a odosielania platobných príkazov – a upravujú k akým úkonom je daný Užívateľ v mene Majiteľa účtu oprávnený.

- o okruh **Predvolených oprávnení k účtu**, podľa nižšie uvedenej tabuľky, môže Majiteľ účtu poskytnúť Užívateľovi v súvislosti s jednotlivými (všetkými) existujúcimi a budúcimi účtami v Banke, ktoré sú zahrnuté v službe;



- **v prípade Prenesených/delegovaných oprávnení Majiteľa účtu** splnomocňuje Majiteľ účtu Užívateľa na výkon vymedzených práv Majiteľa účtu podľa nižšie uvedenej tabuľky.

Užívateľ uplatňuje svoje **Prístupové práva** a všetky jeho časti v mene Majiteľa účtu. Užívateľ tieto práva nemôže ďalej preniesť na inú osobu:

Typ prístupového práva	Opis prístupového práva	Dostupnosť Prístupového oprávnenia v službe EB
		KDB NetBank
<b>Predvolené oprávnenia k účtu (práva v súvislosti s účtami v rámci služby)</b>		
<b>Oprávnenie na zadanie</b>	Oprávnenie na zadanie údajov transakcie do Systému elektronického bankovníctva s možnosťou ich neskoršej realizácie, vrátane práva na ich neskoršiu úpravu (zmenu).	ÁNO
<b>Oprávnenie na prezeranie (Oprávnenie na vyžiadanie)</b>	Právo na oboznámenie sa s údajmi o obratoch na účte (zostatok na účte/história/výpis), ako aj s parametrami služieb.	ÁNO
<b>Podpisové oprávnenie</b>	Dispozičné právo na schválenie a odoslanie Transakcií do Systému elektronického bankovníctva (ďalej len: <b>Podpisové oprávnenie</b> ).	ÁNO
<b>Prenesené/delegované práva Majiteľa účtu (práva súvisiace s účtami, ktoré nie sú zahrnuté v službe)</b>		
<b>Iné Prenesené/delegované oprávnenia Majiteľa účtu</b>	Právo na uloženie, podpísanie nižšie uvedených bankových operácií nesúvisiacich s účtom, ktorých parametre sú definované v Užívateľskej príručke: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Odoslanie správy v ľubovoľnom formáte,</li> <li>– Zmena limitu platobnej karty,</li> </ul>	ÁNO

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Vyžiadanie/zmena/zrušenie služby KDB Mobil Kontakt (SMS),</li> <li>– Oznámenie požiadavky na výber hotovosti,</li> <li>– Správa viazaných vkladov, história vkladov, zrušenie viazanosti,</li> <li>– Zadanie blokovanej sumy, zrušenie blokovania,</li> <li>– Prehľad Užívateľov a ich oprávnení</li> </ul>	
--	--	--

**Platobný online účet:**

Každý platobný účet, ktorý bol v Užívateľskom formulári zahrnutý do služby KDB NetBank.

**Zákon o platobných službách:**

Zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách v platnom znení.

**SMS správa (Short Message Service):**

Označuje krátku správu s určitým počtom znakov odoslanú poskytovateľom telekomunikačných služieb na SIM kartu mobilného telefónu alebo prijatie takejto správy na pevnú telefónnu linku (ak je vybavená touto funkciou).

**Majiteľ účtu:**

Definícia pojmu sa nachádza vo VZP platobných služieb – Obchodných pravidlách o bankových účtoch, platobných službách a vkladoch.

**Klient:**

Majiteľ účtu alebo Užívateľ konajúci v jeho mene pri využívaní služba EB.

**Aplikácia ViCA (Aplikácia Virtuálnej čipovej karty):**

Osobný overovací počítačový program (aplikácia), ktorý v rámci Silného overenia klienta počas využívania elektronickej služby Užívateľovi schváli alebo zamietne prihlasovacie a podpisové operácie. Tieto dáta sú následne prostredníctvom aplikácie postúpené do Systému elektronického bankovníctva. Po úspešnej inštalácii a zaregistrovaní aplikácie ViCA (**ViCA registrácia**) na prístroj s operačným systémom Android alebo iOS (napríklad na inteligentný telefón), je potrebné internetové pripojenie. Tento prístroj sa v súvislosti so službou KDB NetBank považuje za prostriedok identifikácie. Požiadavkám Banky zodpovedá výlučne aplikácia ViCA spoločnosti Cardinal Kft., ktorej inštaláciu verziu je možné si stiahnuť z internetových aplikácií Google Play a App Store. Banka neakceptuje ViCA aplikáciu iného výrobcu. Banka nezodpovedá za škody spôsobené aplikáciami iných výrobcov alebo používaním aplikácie ViCA inštalovanej na iný typ operačného systému.

Použitím aplikácie ViCA sa Silné overenie klienta realizuje tak, že:

- vedomostným prvkom Užívateľa je heslo Užívateľa zadané aplikácii ViCA, ktoré je potrebné ku každému ďalšiemu použitiu aplikácie ViCA (**ViCA heslo**),



- vlastníckym prvkom je aplikácia ViCA, ktorá bola Užívateľom úspešne zaregistrovaná a priradená k ViCA heslu ako aj k Užívateľskému identifikátoru zadanému pri registrácii, a ktorá zároveň elektronicky overí registrovaného Užívateľa v Systéme elektronického bankovníctva.

Elektronická identifikácia Užívateľa prostredníctvom Silného overenia, sa uskutoční použitím aplikácie ViCA - zadaním Užívateľského identifikátora a zadaním ViCA hesla.

Pomocou aplikácie ViCA v službe KDB NetBank môže Užívateľ schváliť prihlásenie do Systému elektronického bankovníctva, ako aj schváliť svoje príkazy a odoslať ich do Systému elektronického bankovníctva.

V prípade odstránenia (vymazania) aplikácie ViCA z prostriedku identifikácie a po jej novej inštalácii je potrebné aplikáciu opäť zaregistrovať. Ten istý Užívateľ môže v rovnakom čase disponovať len jednou platne registrovanou aplikáciou ViCA (posledná úspešná registrácia). V súvislosti s existenciou, časom a platnosťou registrácie ViCA sú rozhodujúce záznamy Banky. V prípade opätovného registrovania aplikácie s rovnakým Užívateľským identifikátorom (registrácia na novom zariadení) sa ViCA aplikácia registrovaná na predchádzajúcom zariadení stane nepoužiteľnou.

**Banka poskytuje možnosť Silného overenia klienta prostredníctvom aplikácie ViCA len od okamihu zaslania správy Užívateľovi prostredníctvom Systému elektronického bankovníctva.**

#### **ViCA registrácia:**

Na identifikáciu Užívateľa v Systéme elektronického bankovníctva sa vyžaduje registrácia ViCA aplikácie nainštalovanej na svojom zariadení. Na registráciu vo ViCA aplikácii, je potrebné zadať Identifikátor užívateľa, ako aj heslo zadané pri registrácii, ktoré môže byť nasledovné:

- Užívateľ, ktorý disponuje prihlasovacím heslom musí pri registrácii zadať to isté prihlasovacie heslo, ktoré používa aj v službe KDB NetBank,
- Užívateľovi, ktorý nedisponuje prihlasovacím heslom zašle Banka prostredníctvom SMS správy heslo potrebné k registrácii (**ViCA registračné heslo**).

Po správnom zadaní Užívateľského identifikátora a hesla, Banka prostredníctvom SMS správy zašle Užívateľovi kód potvrdzujúci registráciu (**ViCA registráciu potvrdzujúci kód**). ViCA registrácia je úspešná, ak je vo ViCA aplikácii správne zadaný aj tento potvrdzujúci kód.

#### **ViCA heslo:**

Heslo zadané Užívateľom, ktoré chráni jeho prístup do aplikácie ViCA. Počas registrácie aplikácie ViCA je Užívateľ povinný zadať heslo, ktorého parametre (*obzvlášť: minimálny počet znakov, malé a veľké písmená, resp. použitie čísiel*) určí aplikácia ViCA a kontroluje ich počas zadania. Počas registrácie sa ViCA heslo priradí k zadanému Užívateľskému identifikátoru. ViCA heslo je potrebné zadať pri každom ďalšom prihlásení do ViCA aplikácie (*toto heslo nesúvisí s Prihlasovacím heslom používaným počas tradičnej identifikácie klienta v službe KDB NetBank*). Po správnom zadaní ViCA hesla budú Užívateľom potvrdené alebo zamietnuté prihlasovacie a podpisové operácie, ktoré sa zobrazia v aplikácii ViCA.

Pokiaľ sa počas používania ViCA aplikácie zadá 3x (trikrát) za sebou nesprávne ViCA heslo, možnosť identifikácie Užívateľa prostredníctvom aplikácie ViCA sa definitívne zablokuje.

Následne sa registrovaná ViCA aplikácia stane nepoužiteľnou. Identifikáciu prostredníctvom aplikácie ViCA je možné dosiahnuť len odblokovaním Bankou alebo opakovanou inštaláciou a registráciou aplikácie ViCA. Užívateľ musí požiadať Banku o opätovné zaregistrovanie aplikácie.

**ViCA registračné heslo:**

Heslo, ktoré Banka zašle Užívateľovi v SMS správe na telefónne číslo uvedené Užívateľom v Užívateľskom formulári. Toto heslo je použiteľné len na registráciu jednej ViCA aplikácie.

**Kód na ViCA registráciu:**

Kód na potvrdenie registrácie, ktorý Banka zašle v SMS správe na telefónne číslo uvedené Užívateľom v Užívateľskom formulári. Kód umožní registráciu jednej ViCA aplikácie. Kód je jednorazový a je platný 5 (päť) minút od odoslania.

## 1.4 Uzatvorenie zmluvy o EB, všeobecné podmienky a Prístupové práva

### 1.4.1. Užívateľské prostredie:

Na využitie služby EB je oprávnený Majiteľ účtu, ktorý má s bankou uzavretú platnú a účinnú zmluvu o EB a aspoň jednu zmluvu o platobnom účte. Rovnako musí disponovať Užívateľským prostredím, ktoré zodpovedá nižšie uvedeným parametrom:

- **v prípade služby KDB Mobil Kontakt**
  - telefónnym zariadením na príjem SMS správ a
  - aktívnou službou u niektorého poskytovateľa telekomunikačných služieb na príjem SMS správ
  - v prípade žiadosti o transakcie prostredníctvom platobnej karty prostredníctvom SMS služby, aj platnou zmluvou o platobnej karte.
- **v prípade služby KDB NetBank**
  - Minimálne hardvérové požiadavky:
    - osobný počítač (stolový počítač, laptop) vhodný na funkciu vybraného internetového prehliadača alebo iný nástroj výpočtovej techniky vhodný na funkciu prehliadača (napr. tablet),
  - Minimálne softvérové prostredie:
    - Internetový prehliadač od niektorého väčšieho výrobcu softvérov, ktorý je dostatočne bezpečný a umožňuje internetovú komunikáciu, s inštalovanými bezpečnostnými aktualizáciami v najnovšej alebo staršej verzii (napr. Firefox, Google Chrome, Safari, Opera, Edge alebo Internet Explorer);
    - Bezpečnostné požiadavky internetových prehliadačov: 128 bitové SSL šifrovanie, TLS 1.1, povolený Javascript a cookies;
  - Širokopásmové internetové pripojenie.
  - Prihlasovacie heslo (potrebné na prvé prihlásenie), ViCA registračné heslo, kód na ViCA registráciu, SMS podpisové heslo (pre Užívateľa, ktorý disponuje Podpisovým oprávnením a používa tradičné overenie klienta heslom), telefónne zariadenie, ktoré prijíma SMS správy, ako aj aktívna služba na príjem SMS správ u poskytovateľa telekomunikačných služieb,
  - v prípade Silného overenia „inteligentný telefón“ alebo „tablet“ na spustenie aplikácie ViCA operačným systémom iOS alebo Android s aktívnym prístupom

---

na internet (napr. s mobilným internetom alebo s WIFI pripojením), v prípade iOS minimálne verzia 8.0, v prípade Androidu minimálne verzia 4.0.

V súvislosti so všetkými zariadeniami používanými na využitie služieb EB je klient povinný zabezpečiť legitímne a bezpečné podmienky používania, najmä dodržanie pravidiel právnej ochrany autorských práv, originality softvérov, aktuálnosť operačných systémov a bezpečnostných aktualizácií, aktívnu a primeranú antivírusovú ochranu, antispyware, softvérový alebo hardvérový firewall a ochranu proti spamu.

Banka nie je povinná overovať vhodnosť Užívateľského prostredia na využitie služby EB alebo spôsobilosť Klienta (Majiteľa účtu/Užívateľa) alebo dodržiavanie Bezpečnostných odporúčaní, t. j. či Klient (Majiteľ účtu/Užívateľ) skutočne disponuje technickými podmienkami nevyhnutnými na využívanie služby EB (*vrátane, okrem iného, zariadením alebo službou potrebnou na využitie služby EB (zo strany operátora)*) alebo či skutočne koná v súlade s Bezpečnostnými odporúčaniami.

Na používanie služby EB je potrebné Užívateľské prostredie s dátovým pripojením (najmä telefonickým alebo internetovým pripojením), ktoré komunikuje so Systémom elektronického bankovníctva elektronicky, ako aj telefonicky - s ohľadom na minimálne systémové požiadavky stanovené Bankou. Klient je povinný tieto podmienky zabezpečiť na vlastné náklady a je povinný zabezpečiť ich nepretržitú prevádzku a znášať s nimi spojené náklady (napr. náklady na internetové pripojenie, dátové pripojenie atď.).

Klient je povinný zabezpečiť na vlastné náklady a zodpovednosť Užívateľské prostredie potrebné na funkciu služby EB a tiež zabezpečovať údržbu a antivírusovú ochranu Užívateľského prostredia, o bezpečnosť uložených údajov, obnoviteľnosť softvérov a dát, zálohovanie zariadení a dátových pripojení. V prípade poškodenia alebo nefunkčnosti Užívateľského prostredia je Klient povinný na vlastné náklady vykonať potrebné opatrenia. Škody vzniknuté zanedbaním tejto povinnosti znáša Klient. Za prípadné chyby alebo poškodenia Užívateľského prostredia (vrátane hardvérových a softvérových nástrojov používaných Klientom) Banka nezodpovedá.

#### 1.4.2. Uzatvorenie Zmluvy a zmena Zmluvy

Zmluva o EB medzi Bankou a Majiteľom (Majiteľmi) účtu je uzatvorená dňom podpisu tejto Zmluvy druhou zo zmluvných strán.

Ak má podľa zmluvy o bankovom účte so službou EB postavenie Majiteľa účtu viacero osôb, Banka poskytne službu EB len v prípade, ak príslušný zmluvný dokument podpíšu všetci Majitelia účtu. Pri identifikácii a overení identifikácie osôb konajúcich v mene Klienta pri uzatváraní Zmluvy Banka postupuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Banka začne Klientovi poskytovať službu EB najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní odo dňa uzatvorenia zmluvy o EB.

Okruh využívaných služieb EB, ich parametre, zmluvné ustanovenia sa dohodou medzi Bankou a Majiteľom účtu môžu zmeniť:

- i) zmenou zmluvy medzi Majiteľom účtu a Bankou v písomnej forme,
- ii) elektronickou zmenou zmluvy medzi Majiteľom účtu a Bankou, **prostredníctvom** podpisu vyhlásenia o zmene Zmluvy jedným **Užívateľom** disponujúcim Podpisovým

---

oprávnením s Podpisovým skóre 10 (desať) a konajúcom v mene Majiteľa účtu alebo viacerými **Užívateľmi disponujúcimi Inými Prenesenými/delegovanými oprávneniami Majiteľa účtu** a následným schválením Bankou,

Ak Klient iniciuje zmenu služby EB, Banka zabezpečí službu EB v zmenenom obsahu najneskôr do 5 (piatich) pracovných dní od zmeny Zmluvy.

#### 1.4.3. Obmedzenie služieb EB

- Fyzická osoba a iná ako fyzická osoba (Majiteľ účtu/Užívateľ) môže služby EB využívať v súlade s podmienkami stanovenými v zmluve o EB, v týchto VZP, v Obchodných pravidlách, VOP a v Užívateľskej príručke. Službu KDB Mobil Kontakt a službu KDB Netbank môže využívať podľa Užívateľského formulára Klient, ktorým je fyzická alebo právnická osoba.

Definíciu príkazov a iných bankových operácií dostupných v danej službe EB obsahujú Obchodné pravidlá.

Služby EB poskytuje Banka primárne v slovenskom jazyku, resp. v prípade jednotlivých služieb ich môže podľa potreby Klienta poskytovať aj v inom jazyku. Klient si službu v inom, ako slovenskom jazyku (napr. používanie Užívateľského rozhrania v anglickom jazyku) môže vybrať a používať len na vlastnú zodpovednosť a zodpovednosť Majiteľa účtu.

#### 1.4.4. Prístupové právo

- a) Jednotlivé parametre využitia príslušnej služby Majiteľ účtu určí v Zmluve o EB alebo podpisom príslušného formulára (ďalej **Užívateľský formulár**), ktorý tvorí sa podpisom stáva prílohou Zmluvy, pričom v dokumente „**Užívateľský formulár služby KDB NetBank**“ zadá užívateľa, fyzickú osobu (**Užívateľa**) oprávneného na službu KDB NetBank a rozsah Prístupových práv (obzvlášť práva na Vyžiadanie, Uloženie, Podpísanie a Preneseného/delegovaného práva Majiteľa účtu). Rovnako zadá Užívateľovi výšku Denného limitu príkazov a Limit Transakcií, ktoré môžu byť zadané prostredníctvom služby KDB NetBank a Elektronickým overením Užívateľa;
- b) v dokumente „**Užívateľský formulár služby KDB MOBIL Kontakt**“ si zvolí jednotlivé informačné služby súvisiace so službou KDB Mobil Kontakt.

Podpisom príslušného Užívateľského formulára sa Banka zaväzuje poskytnúť danú EB službu v súlade s podpísaným Užívateľským formulárom. Čiastočná zmena služieb definovaná v Užívateľskom formulári, alebo zmena rozsahu platných Prístupových práv Užívateľa sa uskutoční vyplnením nového Užívateľského formulára a jeho podpisom oboma Stranami. Banka začne poskytovať služby podľa aktuálneho Užívateľského formulára **najneskôr v nasledujúci pracovný deň po tom, ako Banka prevezme podpísaný Užívateľský formulár.**

Zmenu mobilného telefónneho čísla Užívateľ môže zadať aj formou žiadosti v odoslanom liste ľubovoľného formátu prostredníctvom služby KDB NetBank. Banka nezodpovedá za škodu vzniknutú v dôsledku neoznámenia zmeny telefónneho čísla. Podpis nového Užívateľského formulára Majiteľom účtu a jeho prevzatie Bankou sa považuje za zmenu Zmluvy na základe vzájomnej dohody.

Banka schváli Prístupové právo jednotlivým Užívateľom len v rozsahu, ktorý Majiteľ účtu určil v Užívateľskom formulári a za predpokladu, že Banka vykonala/vykoná ich identifikáciu a overenie identifikácie v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, VOP a Obchodnými pravidlami Banky.

Užívateľ môže využívať služby podľa týchto VZP v rozsahu Prístupových práv, ktoré určil Majiteľ účtu v Užívateľskom formulári.

Majiteľ účtu sa zaväzuje dodržiavať Zmluvu a všetky Zmluvné dokumenty, ktoré tvoria prílohu/súčasť Zmluvy, najmä nie však výlučne tieto VZP, Užívateľskú príručku a Bezpečnostné odporúčania oboznámi s ich obsahom všetkých Užívateľov, ktorých Majiteľ účtu určil. Majiteľ účtu zodpovedá Banke za konanie Užívateľa tak, akoby Majiteľ účtu konal sám. Povinnosti definované v týchto VZP sú záväzné aj pre Užívateľa a po elektronickom overení Užívateľa nesie Užívateľ zodpovednosť za úkony, ktoré uskutoční pri využívaní Služieb.

Po úspešnom Elektronickom overení pre danú službu EB budú pre Užívateľa na tej istej ploche dostupné všetky čiastočné služby, ktorými disponuje na základe Prístupového práva (vstupná identifikácia). Všetky operácie služieb EB, ktoré si vyžadujú Elektronické overenie sú schválené výlučne v rozsahu určenom Majiteľom účtu a po úspešnom Elektronickom overení Užívateľa.

Banka vykoná zvolenú operáciu (na základe zvolených operácií zaťaží účet Majiteľa účtu) v rámci služby EB, ktorá bola zadaná prostredníctvom úspešného Elektronického overenia, ak boli pre jej vykonanie zároveň splnené aj ostatné nevyhnutné podmienky operácie (napr. krytie).

Banka je oprávnená odmietnuť vykonanie bankovej operácie vyžadujúcej Elektronické overenie, ak nedošlo k potvrdeniu a/alebo schváleniu operácie Užívateľom (napr. príkazu vyžadujúceho Elektronické overenie).

Každá operácia, ktorá si vyžaduje Elektronické overenie (napr. príkaz) vykonaná prostredníctvom Elektronického overenia je neodvolateľná, ak VOP alebo Obchodné pravidlá neupravujú inak.

Užívateľ, ktorý disponuje Iným Preneseným/delegovaným právom Majiteľa účtu môže elektronicky odoslať bankovú operáciu, (obzvlášť platobný príkaz) vyžadujúcu Elektronické overenie, zmeniť alebo odvolať prostredníctvom listu v ľubovoľnom formáte zaslanom v rámci služby EB, ak to umožňujú Obchodné pravidlá a za podmienok v nich stanovených.

## **1.5 Zmena zmluvy o EB**

1.5.1. Banka je oprávnená zmeniť a/alebo doplniť tieto VZP, čím dôjde ku zmene Zmluvy o EB uzavretej medzi Bankou a Klientom z nasledovných dôvodov:

- a) zmena právnych predpisov,
- b) zmena na finančnom alebo bankovom trhu objektívne spôsobilá ovplyvniť poskytovanie produktov a služieb Bankou,



- c) zmena v technických, informačných alebo bezpečnostných možnostiach Banky ovplyvňujúca možnosť poskytovania produktov a služieb,
- d) zvyšovanie kvality, bezpečnosti alebo dostupnosti ponúkaných produktov a služieb,
- e) zmena nákladov Banky spojených s poskytovaním produktov a služieb, súvisiaca so zmenou cien na finančnom alebo bankovom trhu,
- f) zmena poplatkov/nákladov služieb zabezpečovaných tretími stranami, ktoré priamo súvisia s daným produktom;
- g) zvýšenie nákladov Banky na používanie, prenájom technických nástrojov využívaných Bankou;
- h) zvýšenie nákladov Banky na poistenie vecných, počítačových alebo technicko-bezpečnostných zariadení;
- i) zvýšenie nákladov Banky spojených so zmenou požiadaviek na počítačové aplikácie, alebo aplikácie na ochranu údajov a tiež v prípade ďalšieho rozvoja IT prostredia;
- j) zmena v externých, interných procesoch a konaniach v súvislosti s bankovými službami, vo využívaní bankových služieb ako aj v informačných a bezpečnostných podmienkach;
- k) nepriaznivá zmena podmienok alebo cien za poskytovanie poštových, telekomunikačných a internetových služieb;
- l) zvýšenie poplatkov, provízií, nákladov medzibankových zúčtovaní za výkon služieb, ktoré zabezpečujú externí poskytovatelia služieb;
- m) uplatnenie nákladov vyplývajúcich z presadzovania ochrany životného prostredia;
- n) transformácia Banky (zlúčenie alebo rozdelenie), ktorá si vyžaduje zmenu IT prostredia, zjednotenie zákazníckeho servisu a s tým súvisiaca zmena podmienok prevádzkovania Banky

1.5.2. Zmenu a/alebo doplnenie Banka oznamuje zverejnením na webovom sídle Banky a v prevádzkových priestoroch a formou správy v službe elektronického bankovníctva KDB Netbank:

- a) najneskôr dva mesiace pred nadobudnutím účinnosti zmeny, ak ide o zmluvu uzatvorenú s Klientom – spotrebiteľom v zmysle zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách;
- b) najneskôr 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, ak ide o zmluvu uzatvorenú s klientom, ktorý nie je spotrebiteľom v zmysle zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách.

1.5.3. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou alebo doplnením Podmienok a to písomným oznámením doručeným vo forme doporučenej listovej zásielky najneskôr v deň, ktorý predchádza dňu stanovenej účinnosti Podmienok. V prípade neoznámenia nesúhlasu so zmenou a doplnením Podmienok podľa vyššie uvedeného platí, že Klient tieto zmeny prijal a zmenené a/alebo doplnené Podmienky sa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy uzavretej medzi Klientom a Bankou ku dňu účinnosti zmenených Podmienok.

1.5.4. Ak Klient vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Podmienok a nedôjde k dohode, sú Banka aj Klient oprávnení svoj záväzkový vzťah vypovedať s okamžitou účinnosťou, čím sa vzájomné pohľadávky zmluvných strán stávajú okamžite splatné. Ukončenie Zmluvy z vyššie uvedených dôvodov je pre Klienta bezplatné.

## 1.6 Zánik zmluvy

Zmluva zanikne:

- (a) písomnou dohodou medzi Bankou a Majiteľom účtu k dohodnutému dátumu,



- (b) výpoveďou zo strany Banky s dvojmesačnou výpovednou lehotou alebo výpoveďou zo strany Majiteľa účtu s jednomesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede.
- (c) Majiteľ účtu podstatným spôsobom poruší povinnosť, ku ktorej sa zaviazal v Zmluve a Banka z tohto dôvodu Zmluvu s okamžitou platnosťou vypovie;
- (d) všetky účty Majiteľa účtu vedené v Banke zahrnuté do služby EB z akéhokoľvek dôvodu zaniknú, potom okamžite v okamihu zániku;
- (e) z dôvodov, ktoré upravujú všeobecne záväzné právne predpisy.

Zánik Zmluvy sa netýka iných právnych vzťahov medzi Bankou a Majiteľom účtu (napr. zmluva o inej službe EB). Zánik Zmluvy sa netýka (platobného) záväzku voči druhej strane, ktorý existuje na základe Zmluvy.

Dňom zániku Zmluvy Banka zruší možnosť využívania danej služby EB. Ak Banka vypovie zmluvu s okamžitou platnosťou, odoslaním výpovede sa stane oprávnenou zamietnuť tie príkazy, ktoré do termínu zániku Zmluvy nie je možné splniť/vykonať. Zároveň sa Banka odoslaním výpovede stane oprávnenou zrušiť všetky oprávnenia Užívateľa týkajúce sa služby EB.

## 1.7 Poplatky

- 1.7.1. Majiteľ účtu je za využívanie a/alebo plnenie služby EB povinný Banke uhradiť poplatky, výdavky, resp. provízie. Majiteľ účtu touto cestou splnomocňuje Banku, aby zaťažila účet Majiteľa účtu vedený v Banke vo výške splatnej sumy poplatku/výdavku/provízie.
- 1.7.2. Výšku poplatkov, výdavkov, provízií za služby EB, ktoré má Majiteľ účtu uhrádzať Banke, ako aj spôsob ich výpočtu a splatnosť upravuje Sadzobník poplatkov a zoznam podmienok pre fyzické osoby (aplikovateľné na Majiteľa účtu – fyzickú osobu a Sadzobník poplatkov a zoznam podmienok pre právnické osoby (aplikovateľné na Majiteľa účtu – právnickú osobu).

O splnení/vykonaní transakcií uskutočnených prostredníctvom služby EB a o poplatkoch zaúčtovaných za jej využívanie informuje Banka Majiteľa účtu prostredníctvom výpisu z účtov zahrnutých v službe EB.

1.7.3. V prípade poplatkov za službu menovej konverzie v súvislosti s úhradou, ktorá sa začala prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva KDB NetBank, Banka pred začatím platobnej transakcie bezplatne informuje platiteľa o odhadovaných poplatkoch za službu menovej konverzie, ktoré sa vzťahujú na úhradu, odhadovanú celkovú sumu úhrady v mene účtu platiteľa a odhadovanú sumu, ktorá sa má zaslať príjemcovi v mene používanej príjemcom. Pokiaľ ide o zobrazenú sumu, platiteľ si je vedomý, že odhadovaný poplatok, ktorý bol poskytnutý vopred sa môže zmeniť po splnení platobnej transakcie z dôvodu zmeny príslušného výmenného kurzu alebo poplatkov za určité služby (najmä poplatok vypočítaný zahraničnou bankou (v prípade, ak sa na transakciu vzťahujú poplatky korešpondenčnej banky). Poskytovanie informácií v prípade neúplného platobného príkazu) sa spravujú Sadzobníkom poplatkov. Platiteľ potvrdzuje, že informácie o odhadovanom poplatku sa môžu zobrazit' automaticky alebo stlačením tlačidla.

## 1.8 Zodpovednosť Klienta (Majiteľa účtu/Užívateľa)

- 1.8.1. Službu EB a Elektronický identifikátor je Klient povinný používať v súlade s účelom, na ktorý boli určené. Banka nie je zodpovedná za škody, ktoré vznikli z dôvodu, že Užívateľ nepoužíva, alebo nesprávne používa Elektronický identifikátor (*vrátane prostriedku identifikácie; a teda obzvlášť aplikáciu ViCA alebo zariadenie, na ktorý bola aplikácia ViCA zaregistrovaná*) alebo ho používa v prostredí, ktoré nie je vhodné pre zamýšľaný účel. Prostredím, ktoré je vhodné pre zamýšľaný účel treba rozumieť prvky definované v týchto VZP v časti Užívateľské prostredie a v Bezpečnostných odporúčaniach.
- 1.8.2. Banka identifikuje Užívateľa prostredníctvom úspešného použitia Jedinečného identifikátora (Jedinečných identifikátorov) a každú ďalšiu operáciu považuje za ním vykonanú, až do zrušenia dátového spojenia s Bankou. Uplatnenie Podpisového práva prostredníctvom Jedinečného identifikátora (Jedinečných identifikátorov) má rovnakú právnu účinnosť ako podpis Klienta (Majiteľa účtu/Užívateľa). Za prípadné škody vzniknuté z vykonania nariadení/príkazov zadaných do Systému elektronického bankovníctva, po prihlásení prostredníctvom platného a správneho Jedinečného identifikátora zodpovedá Užívateľ.
- 1.8.3. Nie je možné zaručiť plnú bezpečnosť prevádzky telekomunikačných technických zariadení/procesov, za ktoré zodpovedá poskytovateľ telekomunikačných služieb a sú mimo sféry vplyvu Banky.
- 1.8.4. V prípade, že počas zadávania príkazov/bankových operácií Užívateľom prostredníctvom služby EB dôjde k technickej chybe (výpadok linky, atď.), Užívateľ je povinný postarať sa o to, aby bol daný príkaz/banková operácia zopakovaný(á), resp. potvrdený(á), inak Banka príkaz/bankovú operáciu nevykoná.
- 1.8.5. Klient (rovnako Majiteľ účtu ako aj Užívateľ) je povinný Jedinečné identifikátory (vrátane prostriedku identifikácie) uchovávať a používať tajne a spôsobom, aby k nim neoprávnené osoby nemali prístup a nemohli sa s nimi oboznámiť. Klient (Majiteľ účtu/Užívateľ) nemôže svoj tajný kód, heslo, ako ani iné Elektronické identifikátory na telefonické alebo elektronické bankové služby uchovávať na rovnakom mieste, resp. si ich zapísať takým spôsobom, ktorý by umožnil neoprávnený prístup. V súlade s vyššie uvedenými skutočnosťami je Klient (rovnako Majiteľ účtu ako aj Užívateľ) povinný zabezpečiť uchovanie a udržanie Jedinečných identifikátorov v tajnosti – najmä Užívateľského identifikátora vytvoreného z Čísla klienta a Mena užívateľa, ako aj Prihlasovacieho hesla a SMS podpisového hesla, ViCA ako prostriedku identifikácie a tiež nástroja výpočtovej techniky, na ktorom je aplikácia ViCA spúšťaná. Rovnako je povinný zabrániť prístupu neoprávneným osobám.
- 1.8.6. Klient (rovnako Majiteľ účtu ako aj Užívateľ) je povinný postarať sa o bezpečné uchovávanie Jedinečných identifikátorov a je povinný zabrániť prístupu neoprávneným osobám.
- 1.8.7. V prípade straty, zničenia alebo odcudzenia Jedinečného identifikátora (vrátane prostriedku identifikácie) je Klient (Majiteľ účtu/Užívateľ) povinný okamžite informovať Banku. Po prijatí oznámenia Banka okamžite zablokuje Elektronické overenie vykonávané Jedinečným identifikátorom, čím obmedzí používanie príslušnej služby EB  
Banka
  - na výslovnú písomnú žiadosť predloženú Majiteľom účtu na pobočke banky, alebo

- 
- na žiadosť zaslanú vo forme listu ľubovoľného formátu v rámci služby KDB NetBank od Elektronicky overeného a Inými Prenesenými/delegovanými oprávneniami Majiteľa účtu disponujúceho Užívateľa alebo zadanú v Užívateľskom rozhraní
  - na príslušnú žiadosť, ktorú zadal v službe KDB Kontakt Elektronicky overený Užívateľ do 2 (dvoch) pracovných dní od podania žiadosti poskytne nový Jedinečný identifikátor (prostriedok identifikácie) a umožní tak Klientovi (Majiteľovi účtu/Užívateľovi) opätovné používanie služby EB.

Klient, ktorý je spotrebiteľom, znáša stratu do 50 eur, ktorá súvisí so všetkými neautorizovanými platobnými operáciami, ktoré boli vykonané použitím stratených alebo odcudzených bezpečnostných prvkov alebo zneužitím služieb elektronického bankovníctva v dôsledku nedbanlivosti užívateľa služieb elektronického bankovníctva pri zabezpečovaní a používaní bezpečnostných prvkov. Všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené podvodným konaním alebo nesplnením povinností užívateľa služieb elektronického bankovníctva úmyselne alebo v dôsledku ich hrubej nedbanlivosti, znáša Klient, ktorý je spotrebiteľom, v plnej výške. Klient, ktorý nie je spotrebiteľom, znáša stratu súvisiacu s neautorizovanými platobnými operáciami v plnej výške v každom prípade. Žiadny Klient však neznáša nijaké finančné dôsledky vyplývajúce z použitia stratených alebo odcudzených alebo zneužitých bezpečnostných prvkov alebo zneužitia služieb elektronického bankovníctva od okamihu oznámenia straty, odcudzenia, zneužitia alebo neautorizovaného použitia, alebo ak Klient stratu, odcudzenie alebo zneužitie platobného prostriedku nemohol zistiť pred platobnou operáciou, alebo ak strata bola spôsobená konaním alebo opomenutím Banky, alebo ak Banka nepoužíva Silnú Autentifikáciu alebo použila výnimku zo Silnej Autentifikácie v zmysle právnych predpisov. Predchádzajúca veta však neplatí, ak Klient konal podvodným spôsobom.

1.8.8. Ak Banka predpokladá alebo identifikuje podvod alebo bezpečnostné hrozby, v dostatočnom časovom predstihu informuje Majiteľa účtu a/alebo Užívateľa o tom, aké bezpečnostné postupy zavedie a/alebo aké bezpečnostné postupy očakáva od Majiteľa účtu a/alebo od Užívateľa v záujme bezpečného používania. Banka sa pokúsi informovať najprv v rámci služby EB a oznámenia umiestneného na svojom webovom sídle. Banka je podľa vlastného uváženia oprávnená Klienta informovať aj individuálnym spôsobom. Klient je povinný pravidelne sledovať oznámenia Banky poskytované vyššie uvedeným spôsobom a dodržiavať stanovené postupy.

1.8.9. Banka spravuje každý príkaz ako samostatné zadanie. Klient znáša škodu vyplývajúcu zo zadania na vykonanie toho istého príkazu na platobnom formulári (písomne) aj elektronicky. Banka v takomto prípade stanoví a spracuje poradie doručených platobných príkazov podľa poradia v akom boli Banke doručené a podľa všeobecne záväzných právnych predpisov pre platobné služby.

Banka je oprávnená zamietnuť Užívateľove príkazy/bankové operácie, ktoré nezodpovedajú platným právnym predpisom alebo zmluvným podmienkam (obzvlášť obsahujúce nedostatočné, chybné alebo iným spôsobom nevyhovujúce údaje). O týchto dôvodoch Banka Užívateľa informuje pri zamietnutí prostredníctvom Užívateľského rozhrania služby EB a to tým spôsobom, že daný príkaz/bankovú operáciu môže Užívateľ skontrolovať a vyžiadať si informácie v príslušnom bode ponuky Užívateľského rozhrania.

1.8.10. Banka prostredníctvom služby KDB NetBank poskytuje Užívateľovi informácie o vykonaní elektronického príkazu alebo o jeho prípadnom neúspešnom priebehu a o aktuálnych a archivovaných údajoch o platobných účtoch. Užívateľ je povinný skontrolovať každé splnenie alebo zamietnutie príkazu/bankovej operácie, zadané prostredníctvom služby EB, ktoré Banka prostredníctvom služby EB nepotvrdila.

Banka nenesie zodpovednosť za škody vzniknuté z používania Užívateľského prostredia prostredníctvom telefónneho prístroja, počítača alebo počítačového zariadenia Užívateľa. Ďalej nenesie zodpovednosť za škody spôsobené použitím informácií získaných neoprávnenými osobami počas odpočúvania telefónneho zariadenia, telefónnych liniek, internetového pripojenia alebo internetovej siete alebo počítačových elektronických systémov používaných Užívateľom. Majiteľ účtu týmto neodvolateľne zbavuje Banku každej zodpovednosti za akýkoľvek prerušený, opakovaný, skreslený telefónny hovor alebo z chyby počítačového systému, internetového pripojenia alebo siete alebo z prerušenia z akéhokoľvek iného dôvodu.

Pokiaľ bol ochranný mechanizmus prostriedku identifikácie (vrátane aplikácie ViCA a počítačových zariadení) akýmkoľvek spôsobom vypnutý alebo oslabený (obzvlášť ak je prostriedok identifikácie "rootovaný" alebo „jailbreakovaný“), Banka nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté následkom zneužitia, ktoré vzniklo použitím takéhoto prostriedku elektronickej identifikácie. Všetky škody vzniknuté následkom operácií vykonaných využitím služby EB prostredníctvom takéhoto prostriedku identifikácie znáša výlučne Klient. Pri aktivovaní aplikácie ViCA, resp. uskutočnení registrácie s touto skutočnosťou Majiteľ účtu výslovne súhlasí.

1.8.11. Systém elektronického bankovníctva v súvislosti so službou KDB NetBank pomocou automatických šifrovacích a kontrolných systémov (elektronický overovací certifikát, iné tajné identifikačné údaje) a s príslušnou obozretnosťou zabezpečí, aby sa k Užívateľovi zaslanými, resp. prijatými údajom, nedostala neoprávnená tretia osoba, resp., aby zmeny v odoslaných alebo prijatých údajoch boli rozpoznateľné.

1.8.12. Majiteľ účtu zodpovedá za škodu, ktorá Banke vznikla poškodením, neoprávneným používaním, poskytnutím do užívania, prevedením, zmenou Užívateľského rozhrania Systému elektronického bankovníctva.

## **1.9 Vybavovanie sťažností a nápravné opatrenia**

1.9.1. Klient svoju reklamáciu a sťažnosť na službu EB môže podať nasledujúcim spôsobom:

- osobne na pobočke KDB Bank v Bratislave,
- písomne formou listu odoslaného na adresu Banky (KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky, Obchodná 2, 811 06 Bratislava),
- elektronickým listom na centrálnu e-mailovú adresu: [staznosti@kdbbank.eu](mailto:staznosti@kdbbank.eu),
- telefonicky cez KDB Kontakt na centrálnom telefónnom čísle 06 (40) 532-532,
- listom (tzv. „Free Format Letter“) prostredníctvom služby KDB NetBank.

Rovnakým spôsobom Klient postupuje aj vtedy, ak predložil platobný príkaz prostredníctvom Poskytovateľa platobných iniciačných služieb.

1.9.2. Klient je povinný uplatniť reklamáciu do bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie. Reklamáciu neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie vykonanej prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva musí Klient uplatniť bez zbytočného odkladu odo dňa jej zistenia, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet, ak je Klient spotrebiteľom, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet. Pokiaľ ide o reklamáciu platobných služieb v mene euro alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak bude vybavovanie reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, poskytne Banka Klientovi predbežnú odpoveď s odôvodnením oneskorenia odpovede na reklamáciu a uvedením termínu konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade týchto reklamácií nepresiahne 35 pracovných dní. Pokiaľ ide o reklamáciu platobných služieb v mene inej ako je euro alebo mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, celkové vybavenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia reklamácie. Lehota na vybavenie reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretích strán, ktorých súčinnosť je nevyhnutná na vybavenie reklamácie. V takom prípade Banka oznámi Klientovi predbežnú odpoveď a konečnú odpoveď po ukončení preverovania reklamácie.

1.9.3. Podrobnosti ohľadom podávania reklamácií a sťažností sa spravujú reklamačným poriadkom Banky.

1.9.4. Zodpovednosť Banky za poskytovanie platobných služieb upravujú tieto VZP a Obchodné pravidlá.

## **2. SLUŽBA KDB MOBIL KONTAKT**

(Služba EB dostupná prostredníctvom telefónneho zariadenia)

### **2.1 Využitie služby Mobil Kontakt**

2.1.1. **Služba KDB Mobil Kontakt** je banková služba dostupná 24 hodín denne na telefónnom čísle určené Majiteľom účtu. Prostredníctvom tejto služby sú posielané SMS správy (slovenskom, maďarskom alebo anglickom jazyku) o jednotlivých transakciách alebo operáciách vykonaných platobnou kartou na účtoch určených Majiteľom účtu a vedených Bankou. Klient v rámci služby nemá možnosť zasielať SMS správy Banke. Banka takéto správy neprijíma.

2.1.2. O službu KDB Mobil Kontakt i) môže Majiteľ účtu požiadať, meniť ju alebo zrušiť podpisom príslušnej písomnej zmluvy, ktorou zmluva/zmena/zrušenie vznikne, resp. nadobudne účinnosť podpisom Banky a ii) je možné o ňu požiadať/meniť/zrušiť elektronicky, využitím služby KDB NetBank prostredníctvom Užívateľa účtu disponujúceho Inými Prenesenými/delegovanými právami Majiteľa účtu, ktorý zadá príslušný elektronický príkaz. Elektronicky zadaná požiadavka sa považuje za návrh na uzavretie Zmluvy. Zmluva vznikne a nadobudne účinnosť vtedy, keď Majiteľ účtu podpíše písomnú zmluvu s Bankou.



---

2.1.3. Užívateľ môže službu KDB Mobil Kontakt kedykoľvek blokovať.

2.1.4 V prípade, že SIM karta s telefónnym číslom alebo pevná telefónna linka (**prostriedok identifikácie**) určená na príjem služby KDB Mobil Kontakt je Užívateľovi odcudzená (napr. Užívateľ SIM kartu stratí, alebo má obavy, že sa ku informáciám vyžiadaným na telefónne číslo mohli dostať neoprávnené osoby), je Klient (Užívateľ a/alebo Majiteľ účtu) bezodkladne povinný požiadať o blokovanie služby, pričom uvedie dôvody pre ktoré o blokovanie žiada.

2.1.5. V prípade, že SIM karta s telefónnym číslom alebo pevná telefónna linka (**prostriedok identifikácie**) určená na príjem služby KDB Mobil Kontakt je Užívateľovi odcudzená (napr. Užívateľ SIM kartu stratí alebo má obavy, že sa ku informáciám vyžiadaným na telefónne číslo mohli dostať neoprávnené osoby), je Klient (Užívateľ a/alebo Majiteľ účtu) – s uvedením dôvodu – bezodkladne povinný službu blokovať. Užívateľ môže svoj Tajný kód kedykoľvek blokovať.

2.1.6. V rámci služby KDB Mobil Kontakt môže Majiteľ účtu požiadať o:

- zmenu typu SMS služby,
- zmenu telefónneho čísla určeného na zasielanie SMS správ,
- rozšírenie služby KDB Mobil Kontakt o ďalší platobný účet/platobnú kartu patriacu Majiteľovi účtu, alebo
- zmenu sumy limitu v službe KDB Mobil Kontakt,

a to podpísaním novej alebo zmenou písomnej zmluvy alebo tak môže spraviť Užívateľ prostredníctvom služby KDB NetBank.

2.1.7 Banka sa zaväzuje bezprostredne po pripísaní alebo odpísaní sumy z účtu zaslať SMS správu na telefónne číslo určené Majiteľom účtu. V prípadoch stanovených v príslušnej zmluve o službách, Banka SMS správou informuje o výške kreditu alebo debetu na platobnom účte.

2.1.8. Majiteľ účtu má vedomosť o tom, že SMS správy sú odosielané prostredníctvom telekomunikačných služieb využívaných Bankou. Majiteľ účtu súhlasí s odovzdaním daných informácií poskytovateľovi (poskytovateľom) telekomunikačných služieb v rámci služby KDB Mobil Kontakt.

2.1.9 Majiteľ účtu berie na vedomie, že v prípade využitia služby KDB Mobil Kontakt na území mimo Slovenskej republiky alebo prostredníctvom zahraničného poskytovateľa telekomunikačných služieb sú rozhodujúce aktuálne platné „roamingové pravidlá“. Preto sa môže stať, že roamingové nastavenia podľa predplatených mobilných služieb neumožnia alebo umožnia len obmedzené prijímanie a odosielanie SMS správ prípadne môže poskytovateľ telekomunikačných služieb účtovať ďalšie poplatky. Majiteľ účtu berie na vedomie, že odosielanie SMS správy je možné len na telefónne číslo, na ktoré poskytovateľ telekomunikačných služieb, ktorý má s Bankou uzatvorenú zmluvu, umožní SMS správu odoslať.

## 2.2 Zodpovednosť Banky v súvislosti so službou KDB Mobil Kontakt

2.2.1. V rámci služby KDB Mobil Kontakt Majiteľ účtu berie na vedomie, že Banka nesie zodpovednosť od odoslania SMS správy do jej doručenia do centra správ poskytovateľa telekomunikačných služieb, ktorý má s Bankou uzatvorenú zmluvu a tiež, že doručenie SMS



správy, čas jej doručenia, môže závisieť od viacerých, od Banky nezávislých technických podmienok, ako napríklad od kapacity mobilnej siete poskytovateľov telekomunikačných služieb, od jej poškodenia, nefunkčnosti, údržby a aktuálnej vyťaženia siete alebo od vzájomného vzťahu poskytovateľov telekomunikačných služieb. Z tohto dôvodu, Banka vylučuje svoju zodpovednosť za každé omeškanie vzniknuté v súvislosti s odoslaním a prijatím SMS správy, resp. za chyby v prípade poškodenia, nefunkčnosti alebo údržby služby KDB Mobil Kontakt v prevádzke telekomunikačných služieb. Banka tiež nezodpovedá za škody vzniknuté odoslaním, prijatím, uložením SMS správy/informácií v rámci SMS služieb - ak Klient konal nedostatočne alebo nekonal vôbec – napríklad v prípade chybného telefónneho zariadenia (jeho nefunkčnosti alebo nevhodnosti) na používanie služby, alebo ak sa zariadenie (mobilný telefón) prijímajúci SMS správu nachádza v oblasti, ktorá nie je pokrytá telekomunikačnými službami. Majiteľ účtu berie na vedomie, že pokiaľ telefónny prístroj určený na účel prijímania SMS správ podľa vyššie uvedeného nie je dostupný, a preto neprijíma SMS správy, poskytovateľ telekomunikačných služieb sa pokúsi o opakované doručenie SMS správy odoslanej Bankou poskytovateľovi telekomunikačných služieb, ktorý má s Bankou uzatvorenú zmluvu do 24 (dvadsaťštyri) hodín od prvého pokusu o doručenie a po uplynutí tejto doby Banka nemá ďalšiu povinnosť odoslania.

2.2.2. Majiteľ účtu berie na vedomie, že SMS správy odoslané prostredníctvom služby KDB Mobil Kontakt majú informatívny charakter. Za overené sa považujú informácie na platobných (hotovostných) účtoch zahrnutých do okruhu služieb, resp. informácie na výpise o transakciách vykonaných platobnou kartou v rámci služby. Čas odoslania správy Bankou prostredníctvom služby KDB Mobil Kontakt nie je zhodný s časom zúčtovania danej transakcie a z uvedeného dôvodu môže medzi uskutočnením transakcie a prijatím SMS správy uplynúť značný čas.

### **3. SLUŽBA KDB NETBANK**

#### **3.1 Definície pojmov KDB NetBank**

3.1.1. **Služba KDB NetBank** je služba elektronického bankovníctva, ktorú poskytuje Banka Majiteľovi účtu 24 hodín denne. Služba funguje ako bezhotovostný Platobný nástroj prostredníctvom elektronického overenia medzi Systémom elektronického bankovníctva a Užívateľom Majiteľa účtu, prostredníctvom:

- a) dátového pripojenia k informačnej technológii vybudovanej a prevádzkovej priamo na internetovej stránke Banky, <https://netbank.kdb.eu> využitím internetového prehliadača alebo
- b) dátového pripojenia k informačnej technológii vybudovanej a prevádzkovej iným oprávneným Poskytovateľom platobných služieb poskytujúcim platobné služby alebo
- c) dátového pripojenia k informačnej technológii vybudovanej a prevádzkovej iným oprávneným Poskytovateľom platobných služieb poskytujúcim informačné služby o účte (výlučne na zistenie informácií).

Užívateľ môže v prospech/na ťarchu účtov, zahrnutých Majiteľom účtu do tejto služby, vykonávať platobné príkazy, resp. vkladové operácie (viazanie vkladov/predčasné zrušenie

viazanosti), ku ktorým môže ako doplnkovú službu žiadať informácie o zostatku a o obratoch na účtoch, resp. iné bankové informácie (napr. údaje o menovom kurze) alebo môže uskutočňovať iné operácie dostupné v Systéme elektronického bankovníctva v rozsahu a podľa podmienok (vrátane obsiahnutých v Užívateľskej príručke, ktorá je súčasťou týchto VZP) v zmluve o poskytovaní služieb.

Užívateľ konajúci v zastúpení Majiteľa účtu poskytne výslovný súhlas na prístup k Online platobným účtom podľa vyššie uvedeného bodu b) a/alebo c) tak, že počas použitia aplikácie ViCA dôjde k Elektronickému overeniu klienta, a to buď pri prihlásení alebo pri schválení transakcie. Okruh online platobných účtov môže Majiteľ účtu kedykoľvek zrušiť prostredníctvom príslušného Užívateľského formulára alebo zrušením predchádzajúceho Užívateľského formulára, ktorým zanikne aj dostupnosť týchto účtov v službe KDB NetBank.

3.1.2. **Denný limit** (na platobné príkazy v službe KDB NetBank): Maximálna suma transakcií odoslaných v jeden deň využitím služby KDB NetBank. Denný limit stanoví Užívateľovi Majiteľ účtu s prihliadnutím na maximálnu hodnotu, ktorú určí Banka. Po dosiahnutí denného limitu na danom účte, už v daný deň nemôže byť prostredníctvom služby KDB NetBank zadaná žiadna ďalšia transakcia.

**Limit transakcií** (k platobným a depozitným príkazom odoslaným prostredníctvom služby KDB NetBank): Maximálna suma akejkoľvek transakcie s využitím služby KDB NetBank, ktorú Užívateľovi stanoví Majiteľ účtu (nemôže byť vyššia ako Bankou určená maximálna hodnota **Denného limitu**). Po jej dosiahnutí už nemôže byť zadaná ďalšia transakcia.

3.1.3. **Číslo klienta** Majiteľom účtu alebo Bankou (v Zmluve alebo v Užívateľskom formulári) určená neverejná postupnosť písmen alebo čísiel alebo ich kombinácia pozostávajúca nanajvýš z 12 (dvanástich) znakov, ktorá slúži na overenie Majiteľa účtu pri jej zadaní Užívateľom počas prihlasovania do Systému elektronického bankovníctva. Tvorí súčasť Identifikátora užívateľa v Užívateľskom formulári pred dvojbodkou „:“.

3.1.4. **Meno užívateľa** (alebo iným menom **Krátke meno**): Užívateľom v Zmluve alebo v Užívateľskom formulári určená (ak nie je určená Užívateľom, tak určená Bankou) neverejná postupnosť písmen alebo čísiel alebo ich kombinácia pozostávajúca nanajvýš z 12 (dvanástich) znakov, považovaná za Jedinečný identifikátor. Slúži na identifikáciu Užívateľa pri prihlásení do Systému elektronického bankovníctva. Tvorí súčasť Identifikátora užívateľa v Užívateľskom formulári za dvojbodkou „:“.

3.1.5. **Užívateľský identifikátor**: neverejný Jedinečný identifikátor, ktorý pozostáva z jedinečného Čísła klienta a Mena užívateľa, a ktorý sa zadáva v jednom riadku oddelene dvojbodkou. Identifikátor slúži na overenie Užívateľa pri prihlásení sa do služby KDB NetBank. (Napríklad: ak Číslo klienta je 1234567, Meno užívateľa je GODOLLO, potom Identifikátor užívateľa je: 1234567:GODOLLO).

3.1.6. **Alias užívateľské meno**: neverejná postupnosť písmen alebo čísiel (alebo ich kombinácia slúžiaca ako náhrada Identifikátora užívateľa, určená Užívateľom v Zmluve alebo v Užívateľskom formulári), ktorá je Jedinečným identifikátorom na overenie Užívateľa pri prihlásení do Systému elektronického bankovníctva.

3.1.7. **Prihlasovacie heslo:** Na telefónne číslo určené Majiteľom účtu v Zmluve alebo v Užívateľskom formulári Banka SMS správou zašle Užívateľovi heslo, ktoré je nevyhnutné na prvé prihlásenie do Systému elektronického bankovníctva. Toto heslo je Jedinečný identifikátor na využitie služby KDB NetBank a na Elektronické overenie. Pri príležitosti prvého prihlásenia je Užívateľ povinný heslo zmeniť. Prihlasovacie heslo musí pozostávať minimálne z 8 (ôsmich) a maximálne z 32 (tridsiatich dvoch) znakov bez medzier, dĺžňov a mäkčeňov a musí obsahovať aspoň jedno malé a jedno veľké písmeno a aspoň jedno číslo. Rovnako môže obsahovať aj určité špeciálne znaky (o povolených znakoch informuje Užívateľa Užívateľské rozhranie) a na jeho zadanie sa môžu vzťahovať aj iné logické pravidlá. Banka nenesie zodpovednosť za škody, ktoré vznikli v dôsledku toho, že Prihlasovacie heslo považované za Jedinečný identifikátor nebolo zmenené. Zároveň Systém elektronického bankovníctva v určitých intervaloch upozorní Užívateľa na povinnú zmenu Prihlasovacieho hesla. Zaslaním prihlasovacieho hesla v SMS správe nesie Banka zodpovednosť, od odoslania správy Bankou do jej doručenia do centra správ poskytovateľa telekomunikačných služieb, ktorý má s Bankou uzatvorenú zmluvu.

3.1.8. **SMS podpisové heslo:** Banka zašle v SMS správe na mobilné číslo zadané Užívateľom náhodnú postupnosť čísiel, ktoré musí Užívateľ zadať na schválenie balíka príkazov. Číselnú postupnosť zaslanú v SMS správe je možné použiť na schválenie príkazu (príkazov) a je platná 5 (päť) minút od odoslania SMS správy. Pri použití SMS podpisového hesla zaslaného v SMS správe nesie Banka zodpovednosť od odoslania správy Bankou do jej doručenia do centra správ poskytovateľa telekomunikačných služieb, ktorý má s Bankou uzatvorenú zmluvu.

## 3.2 Využitie služby KDB NetBank (prihlásenie/schválenie/plnenie)

3.2.1. O službu KDB NetBank môže Majiteľ účtu požiadať prostredníctvom podpísania písomnej zmluvy o službe a táto zmluva vznikne a nadobudne účinnosť v deň jej podpisu Bankou.

3.2.2. Službu KDB NetBank môže Užívateľ používať dátovým spojením (elektronická výmena údajov a spracovanie údajov) medzi Užívateľom a Systémom elektronického bankovníctva. Po úspešnom Elektronickom overení Klienta sa sprístupní KDB NetBank Systém elektronického bankovníctva a Užívateľ môže službu KDB NetBank používať.

3.2.3. Služba KDB NetBank sa sprístupní Užívateľovi pri vstupe do Systému elektronického bankovníctva prostredníctvom Elektronického overenia. Banková operácia prostredníctvom úspešného Elektronického overenia Užívateľa bude **schválená tak, ako sa uvádza v tabuľke uvedenej v definícii Elektronického overenia týchto VZP.**

3.2.4. Príkaz alebo iná operácia v rámci služby zadaná Užívateľom, ktorý bol overený Elektronickou cestou, sa vždy považuje za zadaný/schválený Užívateľom v mene Majiteľa účtu. Banka vždy považuje príkaz zadaný po úspešnom Elektronickom overení prostredníctvom elektronickej identifikácie za príkaz zadaný Klientom.

3.2.5. Majiteľ účtu môže každému Užívateľovi určiť denný limit (**Denný limit**) a limit transakcií (**Limit Transakcií**), schválenie platobného príkazu a iného príkazu: Elektronicky zadaný platobný príkaz musí mať rovnaké obsahové náležitosti ako Banka vyžaduje pre písomné platobné príkazy. Užívateľ v mene Majiteľa účtu príkaz po zadaní do Systému elektronického

---

bankovníctva prostredníctvom služby KDB NetBank, schváli a odošle Banke zadaním SMS podpisového hesla alebo aplikáciou ViCA.

- 3.2.7. Banka sa zaväzuje spracovať Užívateľom zadané príkazy, ktoré spĺňajú požadované náležitosti prostredníctvom služby KDB NetBank a je povinná ich plniť v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi. Banka poskytne Užívateľovi informácie o splnení/vykonaní elektronických príkazov alebo o prípadnom zamietnutí, resp. o podrobnostiach platobného účtu.
- 3.2.8. Klient (rovnako Majiteľ účtu ako aj Užívateľ) je povinný uchovávať v tajnosti Jedinečné identifikátory – obzvlášť Identifikátor užívateľa zložený z Čísła klienta a Mena užívateľa, ako aj Prihlasovacie heslo a SMS podpisové heslo, resp. v prípade aplikácie ViCA prostriedok identifikácie, na ktorom je aplikácia spúšťaná. Rovnako je povinný zabrániť prístupu nepovolaným osobám k Jedinečným identifikátorom. Klient je povinný Banku bezodkladne informovať o poruche v aplikácii ViCA, ako aj o nesprávnom fungovaní, ktoré nezodpovedá obvyklému fungovaniu, alebo nie je v súlade s dokumentáciou aplikácie ViCA.

### **3.3 Riešenie problémov, údržba, prerušenie a vývoj danej služby EB a jej použitia**

- 3.3.1. Klient môže chybu zistenú v rámci služby EB, v súvislosti s ňou a s jej používaním (napr. aplikácia ViCA a/alebo Systém elektronického bankovníctva) nahlásiť telefonicky, faxom, poštou, e-mailom zaslaným e-mailom na adresu [info@kdbbank.eu](mailto:info@kdbbank.eu), ako aj osobne počas úradných hodín v prevádzkových priestoroch Banky. Banka zabezpečí, aby bola chyba služby EB (napr. Systém elektronického bankovníctva), v závislosti od jej charakteru, v čo najkratšom čase odstránená.
- 3.3.2. Banka nie je povinná odstrániť chybu vzniknutú v súvislosti s fungovaním Užívateľského prostredia. Odstránenie chyby takéhoto charakteru je povinný zabezpečiť Klient na vlastné náklady. Klient v súvislosti s povahou chyby akceptuje oznámenie Banky až do dokázania opaku.
- 3.3.3. Banka je oprávnená čiastočne alebo úplne prerušiť využitie/používanie služby EB, kvôli údržbe alebo oprave poškodenia alebo kvôli iným organizačným a prevádzkovým dôvodom. Pokiaľ k prerušeniu používania danej služby EB dôjde z dôvodu vopred naplánovanej údržby, opravy alebo z iných organizačných a prevádzkových dôvodov, Banka o pravdepodobnom začiatku prerušenia služby a jeho trvaní informuje Klienta podľa možnosti aspoň 24 (dvadsaťštyri) hodín pred prerušením prevádzky nasledovným spôsobom:
- prostredníctvom oznámenia zverejneného na internetovej stránke Banky, okrem toho
  - ak je prerušením dotknutá služba KDB NetBank, Banka zašle do elektronickej poštovej schránky Klienta v rámci služby KDB NetBank oznámenie (toto oznámenie je dostupné v menu „Poštová schránka“).

Pokiaľ k prerušeniu danej služby EB dôjde z vopred neplánovaného dôvodu (predovšetkým z dôvodu opravy poruchy) a riešenie problémov bude trvať pravdepodobne viac ako 1 (jednu) hodinu, Banka informuje Klienta prostredníctvom oznamu zverejneného na internetovej stránke Banky. Rovnako sa Banka pokúsi Klienta informovať zaslaním oznámenia do elektronickej poštovej schránky v rámci služby KDB NetBank. Výnimkou je prípad, keď oznámenie nie je možné z dôvodu vyplývajúceho z charakteru prerušenia. Banka nezodpovedá

---

za prípadné škody, ktoré vzniknú následkom uplatnenia tohto ustanovenia z dôvodu prerušenia poskytovania dotknutej služby EB – obzvlášť z oneskoreného potvrdenia, resp. plnenia príkazov/iných bankových operácií alebo z ich nepotvrdenia či neplnenia alebo zo zlyhania odoslania (oznámenia) SMS správ alebo aj kvôli nedostupnosti Systému elektronického bankovníctva. V prípade prerušenia danej služby EB je Klient počas trvania prerušenia oprávnený svoje (platobné) príkazy zadať Banke v prevádzkových priestoroch Banky prostredníctvom platobného formulára používaného Bankou na tento účel alebo prostredníctvom inej služby EB, ktorá prerušením nie je dotknutá. Banka nezodpovedá za prípadné škody vzniknuté následkom uplatnenia tohto ustanovenia.

- 3.3.4. Banka si vyhradzuje právo na to, aby služby EB a na ich poskytovanie potrebné informačné systémy – aj vrátane Systému elektronického bankovníctva – ďalej rozvíjala, menila, nahradila iným informačným systémom s podobnou funkciou. Banka na to Klienta upozorní prostredníctvom občasných oznamov na svojej internetovej stránke alebo ho informuje prostredníctvom oznámenia zaslaného do elektronickej poštovej schránky v rámci služby KDB NetBank (oznámenie je dostupné v Užívateľskom rozhraní služby v menu „Poštová schránka“).

**KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky**