

Účinné od 1. 4. 2021.

My, Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „**ČSOB**“ nebo „**my**“), vydáváme Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu (dále jen „**Podmínky Identity**“) v souladu s právním řádem České republiky, zejména se zákonem o platebním styku, občanským zákoníkem, zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů, nařízením 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 (dále jen „**Nařízení**“). Tyto Podmínky Identity jsou závazné pro Klienta (jak je tento pojem definován níže v těchto Podmínkách Identity). Právní vztahy mezi námi a Klientem v souvislosti s ČSOB Identitou (jak je tento pojem definován níže v těchto Podmínkách Identity) se řídí právním řádem České republiky.

## I. Vysvětlení některých pojmů

- Aplikací Smart klíč** se rozumí aplikace ČSOB Smart klíč – aplikace pro mobilní zařízení (chytrý telefon, tablet) nainstalovaná z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play, App Store, která generuje kódy sloužící k vaší Autentizaci a Autorizaci vašich dispozic zadávaných prostřednictvím Služby.
- Aplikací Smart** se rozumí aplikace ČSOB Smart – software od ČSOB nainstalovaný do chytrého telefonu nebo tabletu z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play nebo App Store, ve které se Autentizujete a Autorizujete své právní jednání.
- Autentizací** se rozumí prokázání vaší totožnosti ve Službě.
- Autorizací** se rozumí potvrzení vašeho určitého právního jednání při využívání Služby, což zahrnuje i potvrzení právního jednání elektronickým podpisem na základě Certifikátu nebo SMS klíče.
- Blokací** se rozumí dočasné zamezení (pozastavení) nebo trvalé zamezení (zneplatnění/zrušení) použití Prvku ČSOB Identity.
- Certifikátem** se rozumí Kvalifikovaný certifikát, Komerční certifikát a Certifikát Isabel NV, které slouží k Autentizaci a Autorizaci ve Službě. Bližší informace jsou uvedené na [www.csob.cz/software](http://www.csob.cz/software).
  - Kvalifikovaným certifikátem** se rozumí kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis dle Nařízení vystavený První certifikační autoritou, a.s., se sídlem Podvinný mlýn 2178/6, Praha 9 – Libeň, PSČ 190 00, IČO 26 43 93 95, (dále jen „I.CA“) uložený na pevném nebo virtuálním nosiči a zabezpečený PINem nebo heslem. Bližší informace jsou uvedené na [www.ica.cz](http://www.ica.cz).
  - Komerčním certifikátem** se rozumí komerční certifikát vystavený I.CA uložený na pevném nosiči a zabezpečený PINem. Bližší informace jsou uvedené na [www.ica.cz](http://www.ica.cz)
  - Certifikátem Isabel NV** se rozumí komerční certifikát vystavený firmou Isabel NV se sídlem Boulevard de l'Impératrice, 13–15, 1000 Brussels, Belgium uložený na pevném nosiči a zabezpečený heslem. Bližší informace jsou uvedené na [www.isabel.eu](http://www.isabel.eu).
- ČSOB Identitou** (nebo také „ČSOB ID“) se rozumí datové zachycení vaší identity v našich systémech. ČSOB Identita je reprezentována identifikačním číslem vám přiděleným (uvedeným v Dohodě o Identitě) a dále Prvky ČSOB Identity uvedenými v článku III. Podmínek Identity.
- ČSOB eID** se rozumí naše služba elektronické identifikace, která umožní vaši Autentizaci pomocí Prostředku pro elektronickou identifikaci prostřednictvím:
  - kvalifikovaného systému elektronické identifikace umožňující poskytnutí služby Národního bodu (dle z. č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů),
  - mimo rámec kvalifikovaného systému elektronické identifikace umožňující poskytnutí služby Národního bodu (v souladu se zákonem č. 21/1992, o bankách, ve znění pozdějších předpisů)a související služby jako poskytování, potvrzování vašich osobních identifikačních údajů, informací o vás souvisejících s vašimi osobními identifikačními údaji, informací o vašich bankovních obchodech.
- Dohodou o Identitě** se rozumí Dohoda o ČSOB Identitě uzavřená mezi vámi a námi, která uvádí zejm. vaše identifikační číslo a některé Prvky ČSOB Identity. Dohoda o Identitě může být sjednaná také ve formě Žádosti o zřízení ČSOB Identity a Oznamení o zřízení ČSOB Identity. Nedílnou součástí Dohody o Identitě jsou Podmínky Identity.

10. **Důvěrnými informacemi** se rozumí informace týkající se Klienta, které ČSOB získala v souvislosti s poskytováním služeb, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti.
11. **Klientem** se rozumí Příjemce Služby a Oprávněná osoba.
12. **Klientským centrem** se rozumí speciálně vyškolení pracovníci ČSOB, kteří poskytují vybrané služby Klientům po telefonu. Způsob vaší Autentizace v Klientském centru upravují obchodní podmínky příslušné Služby.
13. **Kvalifikovaným elektronickým podpisem** se rozumí kvalifikovaný elektronický podpis dle Nařízení (článku 3, bod 12) založený na Kvalifikovaném certifikátu a vytvořený kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů.
14. **Národním bodem** se rozumí Národní bod pro identifikaci a autentizaci (dle z. č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů).
15. **Obchodním místem** se rozumí Pobočka nebo pobočka České pošty, s. p.
16. **Oprávněnou osobou** nebo „**vy/vámi**“ se rozumí fyzická osoba oprávněná k právnímu jednání při využívání Služby. Oprávněná osoba může být současně u některých typů Služby Příjemce Služby a/nebo se může jednat o osobu zmocněnou/určenou/pověřenou Příjemcem Služby k právnímu jednání prostřednictvím Služby, která zřizuje a využívá ČSOB Identitu. U služby Předání údajů a ČSOB eID je Oprávněná osoba vždy současně Příjemcem Služby.
17. **PIN (pro aplikaci Smart klíč)** – numerický nebo obrázkový kód pro přístup do aplikace Smart klíč. PIN je možné zadat prostřednictvím klávesnice či zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).
18. **Pobočkou** se rozumí pobočka Československé obchodní banky, a. s., označená logem ČSOB a Finanční centrum – pobočka Československé obchodní banky, a. s., označená logem Poštovní spořitelny.
19. **Portálem** se rozumí naše internetová stránka <https://identita.csob.cz>.
20. **Prvky ČSOB Identity** se rozumí prvky ČSOB Identity uvedené v článku III. Podmínek, které slouží k vaší Autentizaci a Autorizaci. Podrobněji Autentizaci a Autorizaci pomocí prvků ČSOB Identity ve Službě popisují obchodní podmínky příslušné Služby a Podmínky Identity.
21. **Prostředkem pro elektronickou identifikaci** se rozumí následující kombinace Prvků ČSOB Identity, kterými se Autentizujete ve službě ČSOB eID:
  - uživatelské jméno, vstupní heslo a Smart klíč nebo
  - uživatelské jméno, vstupní heslo a SMS klíč nebo
  - uživatelské jméno a Smart klíč nebo
  - Certifikát,Uvedené Prostředky elektronické identifikace splňují značnou úroveň záruky.
  - uživatelské jméno a vstupní heslo.Tento Prostředek elektronické identifikace splňuje nízkou úroveň záruky.
22. **Předáním údajů** se rozumí naše služba využívající Prvky ČSOB Identity, která spočívá v předání vašich osobních údajů (dle z. č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, ustanovení § 11) a dalších údajů týkajících se Klienta s jeho souhlasem třetí osobě (jiné než ČSOB) poté, co se u nás Autentizujete a o poskytnutí tohoto typu služby požádáte.
23. **Příjemcem Služby** se rozumí fyzická osoba, fyzická osoba podnikatel nebo právnická osoba, se kterou máme uzavřenou smlouvu o poskytnutí a využití Služby.
24. **Registraci** se rozumí vámi provedené nastavení uživatelského jména a vstupního hesla do Portálu. Součástí Registrace je zadání a ověření vaší e-mailové adresy.
25. **Skupinou ČSOB** se rozumí ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení, přičemž aktuální seznam je uvedený na [www.csob.cz/skupina](http://www.csob.cz/skupina).
26. **Skupinou KBC** se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení.
27. **Službou** se rozumí naše služby využívající Prvky ČSOB Identity, jejichž seznam je uvedený na [www.csob.cz/identita](http://www.csob.cz/identita) a podrobnější popis některých služeb uvádí článek II. Podmínek Identity. Jedná se zejména o tyto služby:
  - služba ČSOB CEB, která je blíže upravená v Obchodních podmínkách pro poskytování služby ČSOB CEB,
  - služby ČSOB Elektronického bankovníctví, které jsou blíže upravené v Obchodních podmínkách pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví,

- služba nepřímého dání platebního příkazu, služba informování o platebním účtu a služba potvrzení o zůstatku peněžních prostředků, které jsou definované v příslušných obchodních podmínkách pro ČSOB účty a platby,
  - služba Předání údajů, která je upravená v Podmínkách Identity,
  - služba ČSOB eID, která je upravená v Podmínkách Identity,
  - služba virtuální asistentky Kate, která je upravená v Podmínkách Identity,
  - elektronické uzavírání vybraných smluv s ČSOB, které je upraveno v Podmínkách Identity.
28. **SMS klíčem** se rozumí jednorázový kód pro Autentizaci, Autorizaci nebo aktivaci aplikace, který vám zašleme na bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě.
29. **Smart klíčem** se rozumí jednorázový kód pro Autentizaci a Autorizaci, který je vám zobrazovaný v Aplikaci ČSOB Smart klíč.
30. **Zaručeným elektronickým podpisem** se rozumí zaručený elektronický podpis dle Nařízení (článku 3, bodu 11) založený na Kvalifikovaném certifikátu.

## II. Sjednání (založení) a využití ČSOB Identity

### 1. Sjednání ČSOB Identity

- 1.1 ČSOB Identitu můžete sjednat pouze s námi, a to na základě Dohody o Identitě sjednané na Obchodním místě, případně prostřednictvím Klientského centra nebo elektronicky na <https://identita.csob.cz> nebo v Aplikaci ČSOB Smart. Požadavky na zřízení a změny ČSOB Identity prostřednictvím Klientského centra jsou provedeny v rozsahu odpovídajícímu způsobu a stupni Autentizace. Omezeně svéprávná osoba může sjednat ČSOB Identitu a žádat o změny na ČSOB Identitě pouze prostřednictvím Pobočky. ČSOB Identitu můžete sjednat s námi i prostřednictvím třetí osoby, které to ČSOB umožní, kdy třetí osobě předáváte Žádost o zřízení ČSOB Identity. V případě, že akceptujeme vaši žádost, zašleme vám Oznámení o zřízení ČSOB Identity a tím dojde k uzavření Dohody o Identitě. ČSOB Identitu můžete sjednat s námi i prostřednictvím osoby ze Skupiny ČSOB nebo jejich obchodních zástupců, které to ČSOB umožní.
- 1.2 ČSOB Identitu můžete mít pouze jednu.
- 1.3 Při sjednání ČSOB Identity:
- na Obchodním místě, případně prostřednictvím Klientského centra, nebo prostřednictvím osoby ze Skupiny ČSOB nebo jejich obchodních zástupců, vám přidělíme unikátní identifikační číslo ČSOB Identity a vydáme jednorázové Prvky ČSOB Identity, případně aktivační kód k aplikaci Smart klíč. Při prvním přihlášení na Portál <https://identita.csob.cz> si přidělené jednorázové Prvky ČSOB Identity v rámci registrace změníte na trvalé Prvky ČSOB Identity. Tyto prvky vydáme pouze vám, není možné je předat jiné osobě, a to ani na základě plné moci,
  - elektronicky si na <https://identita.csob.cz> sjednáte Prvky ČSOB Identity s použitím vybraných přístupových prvků služeb elektronického bankovníctví (ČSOB CEB / ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny). V rámci registrace do Portálu <https://identita.csob.cz> si nastavíte své Prvky ČSOB Identity a vygenerujete kód pro aktivaci aplikace Smart klíč,
  - elektronicky v Aplikaci Smart, kde si v rámci sjednání ČSOB Identity a uzavření Dohody o Identitě nastavíte své trvalé přístupové Prvky ČSOB Identity (uživatelské jméno a vstupní heslo), které pak používáte pro přihlášení ve Službách využívajících ČSOB Identitu,
  - prostřednictvím třetí strany vám elektronicky zašleme unikátní identifikační číslo ČSOB Identity a jednorázové Prvky ČSOB Identity. Při prvním přihlášení na Portál <https://identita.csob.cz> si přidělené jednorázové Prvky ČSOB Identity v rámci registrace změníte na trvalé Prvky ČSOB Identity.

### 2. Využití ČSOB Identity

- 2.1 Využívání ČSOB Identity ve Službě je podmíněno uzavřením Dohody o Identitě.
- 2.2 Seznam jednotlivých aktuálně poskytovaných služeb, ve kterých využijete ČSOB Identitu a Prvky ČSOB Identity ke své Autentizaci, Autorizaci, najdete na [www.csob.cz/identita](http://www.csob.cz/identita).
- 2.3 ČSOB Identitu můžete využívat prostřednictvím Portálu, v našich aplikacích, např. Aplikaci Smart, či jiném digitálním prostředí, ve kterém to ČSOB umožní.

- 2.4 K některých jednotlivým službám uvádíme podrobnosti dále v tomto článku II. Podmínek Identity.
- 2.5 Službu nepřímé dání platebního příkazu, službu informování o platebním účtu a službu potvrzení o zůstatku peněžních prostředků můžete využít, pokud využíváte některou z následujících služeb:
- ČSOB Elektronické bankovníctví nebo
  - Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny nebo
  - ČSOB CEB pouze v případě, že za majitele služby jedná Oprávněná osoba samostatně.
- V případě zablokování služby elektronického bankovníctví (ČSOB CEB / ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny) / platebního prostředku používaného v uvedené službě (v souladu s příslušnými obchodními podmínkami služby), nelze využít službu nepřímé dání platebního příkazu, službu informování o platebním účtu a službu potvrzení o zůstatku peněžních prostředků.
- Jednotlivý platební příkaz a jednotlivý požadavek na službu informování o platebním účtu a na službu potvrzení o zůstatku peněžních prostředků autorizujete Smart klíčem / SMS klíčem nebo Certifikátem poté, co vás Autentizujeme prostřednictvím Prvků ČSOB Identity.
- U nepřímého dání platebního příkazu platí limity na platební transakci stanovené majitelem účtu pro Oprávněnou osobu na účet. Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu se započítávají do limitů služeb elektronického bankovníctví stanovených Oprávněnou osobou (ČSOB CEB / ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny).
- 2.6 Službu Předání údajů můžete využívat, pokud jste plně svéprávná osoba. Při využití služby Předání údajů vás v této službě Autentizujeme takto:
- uživatelským jménem, vstupním heslem a Smart klíčem nebo
  - uživatelským jménem, vstupním heslem a SMS klíčem nebo
  - Certifikátem.
- 2.7 Služba ČSOB eID
- a) ČSOB eID umožní vaši Autentizaci pomocí Prostředku pro elektronickou identifikaci a poskytujeme ji:
- prostřednictvím kvalifikovaného systému elektronické identifikace umožňující poskytnutí služby Národního bodu,
  - mimo rámec kvalifikovaného systému elektronické identifikace, buď přímo, nebo prostřednictvím Bankovní identity, a.s., se sídlem Smrčkova 2485/4, Libeň, 180 00 Praha 8.
- b) ČSOB eID můžete využít, až to ČSOB umožní.
- c) Při využití ČSOB eID vás v této službě Autentizujeme Prostředkem pro elektronickou identifikaci.
- d) ČSOB eID můžete využívat, pokud jste zletilá a svéprávná osoba, u některých služeb poskytovaných v rámci ČSOB eID stačí, pokud jste osoba starší 15 let, která je uvedena v registru obyvatel, předložila identifikační doklad ověřitelný v registru obyvatel a má u nás uvedené aktuální osobní údaje shodné s údaji uvedenými v registru obyvatel.
- e) Před prvním využitím ČSOB eID ověříme vaši totožnost prostřednictvím Národního bodu. Za tímto účelem zasíláme Národnímu bodu údaje o vás, zejména číslo a typ dokladu totožnosti (občanský průkaz / pas), případně jméno a příjmení, datum narození, místo narození, kód adresního místa z Registru územní identifikace, adres a nemovitostí, občanství.
- V případě, že je vaše totožnost úspěšně ověřena u Národního bodu, Národní bod vám přidělí bezvýznamný směrový identifikátor (BSI) a zašle nám ho. Následně zapíšeme váš Prostředek pro elektronickou identifikaci s informací o úrovni záruky do Národního bodu. Zapíšeme vám Prostředek pro elektronickou identifikaci, který se skládá z Prvků ČSOB Identity, které máte sjednané s ČSOB pro Služby a službu ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny. Můžete mít zapsaných více Prostředků pro elektronickou identifikaci u Národního bodu.
- Při používání Prostředku pro elektronickou identifikaci vámi v Národním bodu budeme předávat Národnímu bodu již jen váš bezvýznamný směrový identifikátor (BSI) s informací, zda jsme vás úspěšně Autentizovali.
- f) Na Portále ČSOB Identity (<https://identita.csob.cz>) si můžete službu ČSOB eID kdykoli vypnout a následně zase zapnout.
- V případě, že si ČSOB eID vypnete, dojde ke zrušení (zneplatnění) všech vašich Prostředků pro elektronickou identifikaci registrovaných u Národního bodu a nemůžete tak ČSOB eID využívat. K opětovnému využívání ČSOB eID je třeba, abyste ČSOB eID na Portále ČSOB Identity zase zapnuli.
- g) Na Portále ČSOB Identity (<https://identita.csob.cz>) si můžete blokovat (dočasně) nebo zrušit (dočasnou) blokadu jednotlivých Prostředků pro elektronickou identifikaci registrovaných u

Národního bodu. Blokadí Prostředku pro elektronickou identifikaci na Portále ČSOB Identity dojde k pozastavení možnosti je využívat ve službě ČSOB eID. Zrušením blokace dojde k obnovení možnosti je využívat ve službě ČSOB eID.

Vypnutí, zapnutí ČSOB eID, blokace/zrušení blokace vašeho Prostředku pro elektronickou identifikaci nemá vliv na využívání Prvků ČSOB Identity v jiných Službách.

Blokace (dočasná) vašeho určitého Prostředku pro elektronickou identifikaci nemá vliv na využívání jiného vašeho Prostředku pro elektronickou identifikaci ve službě ČSOB eID.

- h) Můžete využít ve službě ČSOB eID Prostředek elektronické identifikace nízké úrovně (uživatelské jméno a vstupní heslo), i když máte v Dohodě o Identitě uvedené nastavení dvoufaktorové Autentizace.
- 2.8 Prostřednictvím ČSOB Identity se můžete přihlásit do internetových portálů dceřiných společností ČSOB a získat tak přístup k informacím a službám těchto dceřiných společností, až to ČSOB umožní. Pro tyto účely jsou předávány vaše identifikační údaje.
- 2.9 Prostřednictvím služby ČSOB Identity můžete, jste-li plně svéprávná osoba, uzavírat smlouvy o vybraných bankovních produktech s ČSOB, až to ČSOB umožní. Smlouvu podepíšete SMS klíčem, Smart klíčem či Certifikátem (v závislosti na tom, který způsob ČSOB umožní). My smlouvu podepíšeme naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB a opatříme ji elektronickou pečeti a kvalifikovaným časovým razítkem.
- 2.10 Kate
- a) Jako Oprávněná osoba můžete za níže uvedených podmínek pro svou osobní potřebu, včetně potřeb pro podnikání, využívat v aplikacích a digitálních prostředích, ve kterých to umožňujeme, např. v Aplikaci Smart, službě virtuální asistentky Kate, která vám v závislosti na digitální prostředí na aktivované verzi a ve vazbě na vaši osobní situaci poskytuje asistenci v souvislosti s produkty ČSOB, společností ze Skupiny ČSOB a jejich smluvních partnerů. Kate vám pomůže zejména:
- poskytováním informací;  
Kate vás může např. informovat o vašich produktech a službách, o prodloužené záruce zboží zaplaceného určitou platební kartou či o provedených transakcích, upozornit vás, že jste omylem mohli zaplatit dvakrát nebo že na účtu nemáte dostatek peněžních prostředků pro nadcházející platby.
  - zvyšováním vašeho pohodlí a vaší pozitivní zákaznické zkušenosti;  
Můžete např. použít hlasovou funkci, abyste Kate požádali o asistenci. Kate vám může pomoci např. s nastavením automatické splátky vaší kreditní karty.
  - identifikací rizik a nabídkami cílenými na jejich snížení;  
Kate vám může např. nabídnout uzavření cestovního pojištění, pokud zaznamená vaši platbu za letenku.
  - návrhy na optimalizaci vašeho hospodaření s finančními prostředky.  
Kate vás může např. upozornit, že byste mohli ušetřit na účtech za elektřinu, pokud byste přešli k jinému poskytovateli.
- b) Ve vztahu ke Kate mají ujednání této části Podmínek Identity – části Kate přednost před případnými odchýlnými ujednáními uvedenými v ostatních částech Podmínek Identity.
- c) Přehled základních funkcí Kate je dostupný na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Rozsah funkcí není zaručen a může se v čase měnit. Pokud by přidání či změna některé funkce měla znamenat obsahovou změnu jiné smlouvy, např. smlouvy o účtu nebo smlouvy o platební kartě, lze takovou funkci využít až po změně takovéto smlouvy provedené v souladu s příslušnými právními předpisy; jinak pouze na základě vašeho výslovného souhlasu uděleného prostřednictvím Kate.
- d) Kate má dvě verze. Skutečnou digitální asistentkou, která vám poskytuje podporu s ohledem na vaši aktuální osobní situaci, je proaktivní verze Kate, která vás sama oslovuje a pro poskytovanou asistenci využívá hlubší analýzy vašich osobních údajů. Nicméně i tuto verzi Kate můžete požádat o asistenci sami stejně jako u tzv. Mini Kate (více v tomto článku – písm. x) a y)). Volba verze Kate je na vašem rozhodnutí, poskytování plnohodnotné personalizované asistence však umožňují pouze proaktivní verze Kate (více v tomto článku – písm. n) a následující).
- e) Konverzaci s Kate zahajujete kliknutím na příslušnou ikonu. Konverzaci můžete vést buď prostřednictvím chatu, nebo ústně. Pro zahájení hlasové komunikace musíte zapnout mikrofon. Hlasová komunikace s Kate je nahrávána. Pokud v průběhu konverzace mikrofon vypnete, přijímání a nahrávání vaší řeči je ukončeno. Kate umožňuje zobrazovat probíhající komunikaci a můžete ji tak kontrolovat. Komunikaci s Kate můžete kdykoli ukončit. Komunikace však může být ukončena i ze strany Kate, zejména v případě, že se na určitou dobu odmlčíte. Ukončení komunikace je na obrazovce patrné.

- f) V rámci komunikace s Kate byste neměli sdělovat žádné citlivé osobní údaje (např. informace o svém zdravotním stavu).
- g) Pokud zvolíte pro komunikaci s Kate hlas, může Kate reagovat rovněž hlasově v kombinaci s chatem. Kate prostřednictvím hlasové komunikace nikdy nesděluje citlivé informace, např. číslo účtu nebo platební karty. Hlasovou komunikaci ze strany Kate můžete kdykoli ukončit kliknutím na obrazovku nebo vypnutím mikrofonu.
- h) Pro hlasovou komunikaci s Kate byste měli zvolit nehlukné prostředí, mluvit zřetelně a na obrazovce sledovat její průběh.
- i) Hlasová komunikace nemusí být pro všechny situace podporována. ČSOB ani další společnosti ze Skupiny ČSOB neodpovídají za dostupnost hlasové komunikace ani za její přerušení z technických důvodů.
- j) Hlasová komunikace s Kate je zajišťována prostřednictvím Google Services společnosti Google LLC. Zahájením hlasové komunikace s Kate vyjadřujete souhlas s podmínkami používání Google Services, jejichž úplné znění je dostupné na <https://cloud.google.com/terms/aup>.
- k) Pokud je vám prostřednictvím Kate učiněna nabídka produktu nebo služby, můžete ji prostřednictvím Kate v některých případech rovnou přijmout, příp. vám Kate poskytne asistenci nezbytnou k jejímu přijetí, např. přesměrováním na webové stránky poskytovatele služby nebo na pracovníka ČSOB.
- l) Poskytování asistence ze strany Kate je obvykle plně automatizováno a může vést k rozhodnutím bez účasti lidského faktoru. Více informací o automatizovaném rozhodování a o zpracovávání osobních údajů v rámci využívání Kate je uvedeno v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů přístupném na <https://www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju>.
- m) ČSOB ani další společnosti ze Skupiny ČSOB neodpovídají za škodu vzniklou v souvislosti s využíváním Kate, která byla způsobena nesprávným užitím Kate z vaší strany, nesprávným fungováním vašeho zařízení nebo v důsledku prolomení bezpečnostních opatření chránících aplikaci či digitální prostředí, ve kterém Kate poskytujeme, a fungování Kate třetí osobou. ČSOB ani další osoby ze Skupiny ČSOB dále negarantují funkčnost Kate.

#### Proaktivní verze Kate

- n) Na rozdíl od Mini Kate umožňuje tato verze Kate i proaktivní komunikaci. Kate tedy nejen reaguje na vaše dotazy a požadavky, ale sama vás oslovuje s tím, že k řešení vašich požadavků a vytváření vám určených nabídek provádí nezbytnou hlubší analýzu vašich osobních údajů a umožňuje tak řešit složitější situace a poskytovat asistenci, resp. adresovat vám nabídky „šité na míru“.
- o) Podmínkou pro využívání proaktivní verze Kate pro vaši osobní potřebu je uzavření smlouvy mezi vámi na jedné a ČSOB a společnostmi ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, se sídlem Masarykovo náměstí 1458, 532 18, Pardubice – Zelené Předměstí, IČO 45534306, (dále jen „ČSOB Pojišťovna“), a Ušetřeno.cz s.r.o., se sídlem Lomnického 1742/2a, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO 24684295 (dále jen „Ušetřeno“), na druhé straně (dále jen „Smlouva o Kate“). Smlouva o Kate je uzavírána prostřednictvím Kate v aplikaci nebo digitálním prostředí, kde to ČSOB umožňuje, a jejím uzavřením výslovně přijímáte podmínky Kate.
- p) Produkty a služby vám nabízejí jednotlivé smluvní strany. To nevyklučuje, aby ČSOB jednala jako zástupce ČSOB Pojišťovny; ČSOB však nikdy nejedná jako zprostředkovatel společnosti Ušetřeno. ČSOB neodpovídá za jednání ostatních smluvních stran ze Skupiny ČSOB. Ušetřeno vám prostřednictvím Kate poskytuje informační servis a srovnání nabídek dodavatelů energií a telekomunikačních služeb, včetně zprostředkování nabídek těchto dodavatelů, to vše v souladu s podmínkami Portálu Ušetřeno.cz – Kate přístupnými na <https://www.usetreno.cz/podminky/>.
- q) Využívání proaktivní verze Kate a uzavření Smlouvy o Kate je vám ze strany Kate aktivně nabídnuto. Můžete však o uzavření Smlouvy o Kate požádat i kdykoli později prostřednictvím volby v nastavení Aplikace Smart či jiného digitálního prostředí, ve kterém Kate poskytujeme.
- r) Pokud k vyřešení určitého požadavku bude z vaší strany nezbytné uzavřít Smlouvu o Kate, příp. splnit další podmínky, např. udělit souhlas, budete na to v rámci komunikace ze strany Kate upozorněni.
- s) Pokud vás Kate aktivně oslovuje, vždy nejprve zjistí váš zájem o poskytnutí asistence v dané situaci. Pokud dáte najevo, že si poskytnutí asistence nepřejete, Kate k jejímu poskytování nepřistoupí. Rozsah poskytované asistence tedy vždy záleží na vašem rozhodnutí.
- t) Kate vás oslovuje prostřednictvím oznámení – tzv. push notifikace, a to kdykoli, kdy je to s ohledem na vaši situaci relevantní. Oznámení může být zasláno i v době, kdy nemáte otevřenou Kate v Aplikaci Smart či v jiném digitálním prostředí, ve kterém Kate poskytujeme. Ke správnému fungování Kate je nezbytné, abyste na svém zařízení povolili zaslání oznámení.

- u) Prostřednictvím Kate vám mohou být nabídnuty i produkty a služby osob mimo Skupinu ČSOB, včetně produktů a služeb nefinančního charakteru.
- v) Smlouvu Kate můžete prostřednictvím Kate kdykoli s okamžitou účinností vypovědět.
- w) Ukončení Smlouvy o Kate nemá vliv na možnost využívat aplikaci či digitální prostředí, včetně Mini Kate, ani na platnost smluv vámi již uzavřených prostřednictvím Kate.

#### Mini Kate

- x) Mini Kate je základní verze Kate, kterou můžete využívat, pokud máte uzavřenou Dohodu o Identitě. Mini Kate umožňuje, abyste se zeptali nebo vznesli požadavek týkající se produktů a služeb ČSOB nebo dalších osob ze Skupiny ČSOB, které je ČSOB oprávněna nabízet. Za účelem formulování co nejpřiléhavější odpovědi může ČSOB v přiměřeném rozsahu zpracovávat vaše osobní údaje. Pokud se na Kate s žádným požadavkem neobrátíte, k žádnému zpracovávání vašich osobních údajů nedochází.
- y) Mini Kate nemusí být schopna vyřešit všechny vaše požadavky, zejména pokud by k jejich vyřešení muselo dojít k rozsáhlejšímu zpracování vašich osobních údajů.

### III. Prvky ČSOB Identity a jejich správa

1. Identifikační číslo ČSOB Identity
  - 1.1 Identifikačním číslem je číselný kód vám přidělený, uvedený v Dohodě o Identitě, který může být využit k vaší Autentizaci při komunikaci s Klientským centrem a Pobočkou.
  - 1.2 Identifikační číslo slouží také jako jednorázové uživatelské jméno, které je blíže definováno v bodě 2.1 tohoto článku.
  - 1.3 Můžete mít jen jedno identifikační číslo.
  - 1.4 Identifikační číslo je po celou dobu trvání smluvního vztahu vzniklého na základě Dohody o Identitě neměnné. Pokud identifikační číslo zapomenete, můžete požádat o jeho sdělení v místě Pobočky nebo prostřednictvím Klientského centra.
2. Jednorázové uživatelské jméno
  - 2.1 Jednorázovým uživatelským jménem je námi přidělený číselný kód vám pro první přihlášení do Portálu. Jednorázové uživatelské jméno jste oprávněni převzít při zřízení ČSOB Identity jen vy (tj. nevydáme ho osobě zastupující). Jednorázové uživatelské jméno vám zašleme na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v Dohodě o Identitě.
  - 2.2 O (znovu)sdělení jednorázového uživatelského jména můžete požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
  - 2.3 Můžete požádat o zneplatnění jednorázového uživatelského jména na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
3. Uživatelské jméno
  - 3.1 Uživatelské jméno je váš volitelný kód pro přístup do Portálu.
  - 3.2 Uživatelské jméno nastavujete při prvním přihlášení do Portálu po zadání jednorázového uživatelského jména. Uživatelské jméno můžete v Portále kdykoliv změnit.
  - 3.3 Pokud uživatelské jméno zapomenete, můžete o něj požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
  - 3.4 Můžete požádat o zneplatnění uživatelského jména na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra. V případě zneplatnění uživatelského jména ČSOB zneplatní u Národního bodu Prostředek pro elektronickou identifikaci používající uživatelské jméno.
4. Jednorázové vstupní heslo
  - 4.1 Jednorázové vstupní heslo je námi přidělený kód vám, kterým potvrzujete první přihlášení do Portálu. Při sjednání ČSOB Identity vám zašleme vždy jednorázové vstupní heslo na vaše bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě. V případě, že žádáte o vydání dalšího jednorázového vstupního hesla, zašleme vám je také na vaše bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě.
  - 4.2 Jednorázové vstupní heslo zaniká okamžikem nastavení vašeho vstupního hesla do Portálu, nejpozději však 30 kalendářních dnů od jeho vydání.
  - 4.3 Po třetím chybném zadání jednorázového vstupního hesla do Portálu dojde k jeho trvalé Blokadě.
  - 4.4 O nové vydání/zneplatnění jednorázového vstupního hesla můžete požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
  - 4.5 Jednorázové vstupní heslo nesmíte sdělovat ani zpřístupnit třetím osobám.
5. Vstupní heslo

- 5.1 Vstupní heslo je váš volitelný kód pro přístup do Portálu.
- 5.2 Vstupní heslo si nastavíte při Registraci po zadání jednorázového vstupního hesla a můžete jej kdykoliv změnit pouze v Portálu. Při změně hesla se nové vstupní heslo musí lišit od dvou předchozích vstupních hesel.
- 5.3 V případě, že zapomenete vstupní heslo, můžete prostřednictvím Portálu nastavit heslo nové.
- 5.4 Po třetím chybném zadání vstupního hesla do Portálu dojde k jeho Blokaci. Zrušení Blokace provedete prostřednictvím Portálu.
- 5.5 Můžete požádat o dočasnou Blokaci vstupního hesla (zejména z bezpečnostních důvodů) na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra. O zrušení dočasné Blokace lze požádat pouze na Obchodním místě.
- 5.6 Můžete požádat o zneplatnění vstupního hesla na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra. V případě zneplatnění vstupního hesla ČSOB zneplatní u Národního bodu Prostředek pro elektronickou identifikaci používající vstupní heslo.
- 5.7 Vstupní heslo nesmíte sdělovat ani zpřístupňovat třetí osobě.
6. Bezpečnostní telefonní číslo
  - 6.1 Bezpečnostní telefonní číslo je vaše telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě, na které zasíláme vaše jednorázové vstupní heslo a SMS klíč pro Autentizaci a Autorizaci.
  - 6.2 Změnu bezpečnostního telefonního čísla můžete provést na Obchodním místě na základě písemné žádosti nebo prostřednictvím Klientského centra.
  - 6.3 O dočasnou Blokaci bezpečnostního telefonního čísla (zejména z bezpečnostních důvodů) můžete požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra. Zrušení dočasné Blokace můžete provést pouze na Obchodním místě na základě písemné žádosti.
7. Bezpečnostní e-mailová adresa
  - 7.1 Bezpečnostní e-mailová adresa je vaše adresa, kterou si nastavíte v průběhu Registrace. Po Registraci slouží tato adresa pro obnovení vstupního hesla, jakož i pro další komunikaci, kterou vám budeme zasílat. E-mailová adresa musí být unikátní, nemůže to být adresa, kterou již někdo při Registraci do Portálu použil.
  - 7.2 Změnu bezpečnostní e-mailové adresy provedete pouze prostřednictvím Portálu, a to zadáním nové e-mailové adresy a ověřovacího kódu z e-mailu zasláného na novou e-mailovou adresu. Následně změnu autorizujete.
  - 7.3 Kontaktní e-mailová adresa je vaše adresa uvedená v Dohodě o Identitě podepsaná biometricky v souladu s článkem IV., bodu 17 Podmínek Identity. Kontaktní adresu potvrdíte (nebo ji můžete i změnit) na Bezpečnostní e-mailovou adresu při Registraci.
8. Kontaktní adresa
  - 8.1 Kontaktní adresa je vaše adresa uvedená v Dohodě o Identitě pro zasílání písemností týkajících se ČSOB Identity.
  - 8.2 O změnu kontaktní adresy můžete požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
9. Certifikát
  - 9.1 Certifikát vám vydáme v Pobočce, pokud jste plnoletá, svéprávná fyzická osoba. Certifikát uložený na pevném nosiči můžeme vydat i na základě úředně ověřené plné moci nebo plné moci udělené před zaměstnancem ČSOB. V případě vydání Certifikátu na základě plné moci nelze použít Certifikát pro ČSOB eID.
  - 9.2 Pokud máte před okamžikem uzavření Dohody o Identitě vydaný Certifikát a máte sjednáno jeho použití v našich službách elektronického bankovníctví, můžete Certifikát využívat ve Službě, která to umožňuje.
  - 9.3 O vydání následného Certifikátu můžete požádat přímo na stránkách certifikační autority nebo prostřednictvím Služby, případně služby elektronického bankovníctví nebo v Pobočce. V případě vydání následného Certifikátu nelze osobní údaje měnit.
  - 9.4 Vydání následného Certifikátu Isabel je prováděno automaticky. Nový Certifikát Isabel již nevydáváme.
  - 9.5 Pokud je Certifikát trvale blokován (tj. ukončena jeho platnost) nebo dojde v průběhu platnosti Certifikátu ke změně osobních údajů, můžete požádat o vydání nového Kvalifikovaného či Komerčního certifikátu v Pobočce.
  - 9.6 Na základě vaší písemné žádosti můžeme v Pobočce provést dočasnou Blokaci Certifikátu nebo tuto Blokaci zrušit. O dočasnou Blokaci můžete také požádat prostřednictvím Klientského centra.
  - 9.7 Dočasnou Blokací Certifikátu se rozumí dočasná znemožnění Autentizace a Autorizace tímto Certifikátem ve Službě. Certifikát lze nadále používat ve vztahu k jiným osobám, než jsme my.
  - 9.8 Zneplatněním se rozumí trvalá Blokace Certifikátu. Certifikát již nelze použít. Zneplatnění Certifikátu můžete provést prostřednictvím internetových stránek příslušné certifikační autority nebo jej



provedeme my na základě žádosti předložené v Pobočce. V případě zneplatnění Certifikátu ČSOB zneplatní u Národního bodu Prostředek pro elektronickou identifikaci používající Certifikát.

10. SMS klíč
  - 10.1 V případě, že zadáte pětkrát za sebou chybně kód, dojde automaticky k zablokování SMS klíče a zároveň k blokadě bezpečnostního telefonního čísla. O odblokování můžete požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
  - 10.2 Aktivací Smart klíče vámi dojde k pozastavení využití SMS klíče pro Autentizaci a Autorizaci s výjimkou Autorizace – použití SMS klíče k elektronickému podpisu smluvní dokumentace a obnovy Smart klíče.
11. Smart klíč
  - 11.1 V případě, že zadáte pětkrát za sebou chybně kód, dojde automaticky k zablokování Smart klíče. Odblokování můžete provést na Portále nebo o něj požádat na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra.
  - 11.2 O zneplatnění Smart klíče můžete požádat na Obchodním místě, jeho zneplatněním dojde zároveň k aktivaci SMS klíče. V případě zneplatnění Smart klíče ČSOB zneplatní u Národního bodu Prostředek pro elektronickou identifikaci používající Smart klíč.

#### IV. Práva a povinnosti související s ČSOB Identitou

1. Klient je povinen se seznámit s informačními zprávami, které se týkají změn Podmínek, Sazebníku a změn internetových adres ČSOB.
2. Jste povinni při převzetí Prostředku pro elektronickou identifikaci ověřit správnost údajů zapsaných v Prostředku pro elektronickou identifikaci.
3. Klient je povinen řídit se zásadami bezpečného užívání Prvků ČSOB Identity včetně Prostředku pro elektronickou identifikaci uveřejněnými v Průvodci bezpečnosti na <https://www.csob.cz/bezpecnost>. Klient je povinen sledovat informační bezpečnostní zprávy zobrazované ve službě ČSOB Identita a na stránce <https://www.csob.cz/bezpecnost>.
4. Klient je povinen zajistit, aby zařízení používané při využívání ČSOB Identity bylo vybaveno:
  - a) aktualizovaným operačním systémem (pravidelné aktualizace zajišťující odstranění odhalených bezpečnostních slabín systému),
  - b) aktualizovaným internetovým prohlížečem z doporučeného softwarového vybavení vystaveného na [www.csob.cz/identita](http://www.csob.cz/identita),
  - c) funkčním (trvale zapnutým) a aktualizovaným antivirovým programem s nastavenou pravidelnou antivirovou kontrolou zařízení.
5. Klient je povinen:
  - a) neshánět a neinstalovat programy, které lze volně získat na internetu, u nichž si nemůže být v dostatečné míře jist, že neobsahují viry nebo spyware, případně že nepocházejí ze zdroje, který je nedůvěryhodný,
  - b) instalovat (do tabletů a chytrých telefonů) pouze programy z důvěryhodných zdrojů nebo zdrojů doporučených výrobcem zařízení (App Store, Google Play) a věnovat zároveň pozornost oprávněným požadovaným instalovanou aplikací (např. nepovolovat přístup aplikace k SMS zprávám apod.),
  - c) nepoužívat mobilní zařízení, u nichž byly provedeny změny nastavení, tzv. jailbreak a root (tyto změny mohou vést k narušení bezpečnosti daného zařízení např. snížením jeho odolnosti proti škodlivému softwaru),
  - d) mít zařízení pod trvalou kontrolou a využívat takové zabezpečení, které zabrání třetí osobě v přístupu do tohoto zařízení (např. zabezpečení přístroje pomocí vstupního hesla),
  - e) používat výlučně zařízení důvěryhodné a řádně zabezpečené (např. nepoužívat veřejně přístupný počítač s internetovým připojením, který přiměřenou úroveň bezpečnosti nezaručuje),
  - f) před přihlášením si ověřit, zda adresa serveru ČSOB odpovídá adrese <https://identita.csob.cz> a zda je platný certifikát stránky (certifikát ověřující vlastnictví adresy pro ČSOB). Aktuální vydavatel certifikátu je uveden na <https://www.csob.cz/certifikaty>. V případě pochybnosti ohledně adresy nebo platnosti certifikátu neprovádět žádné úkony, nezadávat přístupové prvky a kontaktovat Helpdesk,
  - g) uchovávat osobní certifikát na přenosném médiu (např. USB), přenosné médium mít pod kontrolou.
6. Klient je povinen seznámit se se zabezpečením Služby, Prvků ČSOB Identity uvedeným v Průvodci bezpečnosti na <https://www.csob.cz/bezpecnost>, jakož i níže uvedenými pravidly zabezpečení ČSOB Identity, Prvků ČSOB Identity a je povinen tato pravidla dodržovat:
  - a) s možnostmi nastavení přístupových prvků, a to zejména s doporučením nepoužívat jednoduchá vstupní hesla a uživatelská jména, která lze odvodit z informací o jeho osobě,

- b) s bezpečným chováním na internetu (např. nereagovat na e-mailové zprávy s podezřelým názvem a obsahem, zejména v případě, kdy je požadováno sdělení osobních údajů, hesel, kódů PIN, čísel platebních karet atd., dále nespouštět přílohy těchto podezřelých e-mailových zpráv ani neklikat na odkazy v takových zprávách),
  - c) nepovolovat zapamatování hesla v internetovém prohlížeči,
  - d) neumožnit třetím osobám registrovat biometrické prvky do zařízení/aplikace Klienta.
7. Klient je povinen zacházet s Prvky ČSOB Identity (včetně Prostředku pro elektronickou identifikaci) s náležitou péčí tak, aby minimalizoval možnost jejich zneužití. Klient je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu prvků ČSOB Identity a prostředků pro komunikaci, zejména dbát na to, aby se jiná osoba neseznámila s Oprávněnou osobou využívanými Prvky ČSOB Identity a nepoužila je. Klient nesmí zaznamenávat Prvky ČSOB Identity ve snadno rozeznatelné podobě ani je uchovávat, nosit společně s prostředkem pro komunikaci (např. zapsání PIN na čipovou kartu). V případě, že jste nezletilá / omezeně svéprávná osoba, odpovídá za ochranu a bezpečné užívání Prvků ČSOB Identity váš zákonný zástupce / opatrovník, který za vás uzavřel Dohodu o Identitě.
8. V případě problémů a dotazů k ČSOB Identitě se může Klient kdykoli obrátit na Helpdesk ČSOB Identity.
9. Při ztrátě, odcizení, zneužití, hrozícím nebezpečí zneužití či podezření na zneužití Prvků ČSOB Identity (včetně Prostředku pro elektronickou identifikaci) a/nebo prostředků ke komunikaci (např. mobilní telefon, SIM karta) je Klient povinen nám tuto skutečnost neprodleně oznámit. Na základě toho jsme oprávněni provést jejich okamžitou Blokaci. O Blokaci z uvedených důvodů rovněž může požádat Klient. Oznámení může učinit osobně na Obchodním místě nebo prostřednictvím Klientského centra. Pokud takové oznámení Klient neučiní, nejsme odpovědni za vzniklou újmu.
10. Klient nese plnou odpovědnost za újmu vzniklou v souvislosti s porušením povinností uvedené v článku IV/3-7 Podmínek Identity. Klient bere na vědomí, že porušení povinností sjednané za účelem zajištění bezpečnosti využívání Služby, ČSOB Identity a Prvků ČSOB Identity může vést k provedení neautorizované platební transakce, jakož i další újme (vzniklé Klientovi i třetím osobám) a za takto vzniklou újmu Klient odpovídá.
11. Jsme oprávněni zablokovat Prvky ČSOB Identity / platební prostředek z důvodu bezpečnosti Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku. Před zablokováním ČSOB Identity / platebního prostředku, nebo není-li to možné, okamžitě poté, vás informujeme způsobem uvedeným v článku V. odst. 1 Komunikace Podmínek Identity o zablokování Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku a jeho důvodech, ledaže by takové informování mohlo zmařit účel zablokování Prvků ČSOB Identity / platebního prostředku nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy. V případě blokace Prvků ČSOB Identity nemůžete využít Služby.
12. V souvislosti s inovací a modernizací ČSOB Identity jsme oprávněni změnou Podmínek Identity nahradit Prvky ČSOB Identity novější verzí, zavést nové prvky, případně ukončit jejich používání.
13. Jste povinni se s Podmínkami Identity a jejich případnými změnami podrobně seznámit a dodržovat jejich ustanovení. Příjemce Služby je odpovědný za jednání Oprávněné osoby, kterou zmocnil/pověřil/určil k právnímu jednání ve Službě, a tedy i zřízení a využívání ČSOB Identity. Příjemce Služby je povinen zajistit dodržení povinností uvedených v Podmínkách Identity Oprávněnou osobou, kterou zmocnil/pověřil/určil k právnímu jednání ve Službě, a tedy i zřízení a využívání ČSOB Identity.
14. Jsme oprávněni odstoupit od Dohody o Identitě v případě, kdy trvání závazků z Dohody o Identitě nebo využívání Služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo Skupiny KBC.
15. Jsme oprávněni k plnění svých povinností stanovených právními předpisy využívat údaje o vás vedené v informačním systému veřejné správy, včetně údajů vedených v základním registru, nejdříve však k 1. 1. 2021. K tomu jsme oprávněni zřídit a spravovat informační systém, který využívání těchto údajů umožní.
16. ČSOB je oprávněna využívat údaje:
- a) ze základního registru obyvatel,
  - b) z informačního systému evidence obyvatel,
  - c) z informačního systému cizinců,
  - d) z informačního systému evidence občanských průkazů a
  - e) z informačního systému evidence cestovních dokladů.
17. Můžete ve vybraných Pobočkách podepsat smluvní či jinou dokumentaci týkající se ČSOB Identity v elektronické podobě na elektronickém tabletu nebo signpadu svým vlastnoručním biometrickým podpisem. ČSOB tuto dokumentaci podepisuje naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, biometrickým či jiným podpisem. Smluvní dokumentace nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami, dokumentace, kterou podepisuje jen některá ze smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem podpisu příslušnou smluvní stranou. ČSOB následně opatří dokumentaci elektronickou pečeti a kvalifikovaným časovým razítkem a zašle vám ji do služby ČSOB Identita na <https://identita.csob.cz>. V případě zániku závazku a ukončení smluvního

vztahu vyplývajícího z Dohody o Identitě jste povinni si přede dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.

18. Vámi podané žádosti prostřednictvím Obchodních míst nebo sjednání ČSOB Identity distančním způsobem zpracujeme v těchto lhůtách:

- Žádost o zřízení ČSOB Identity maximálně do 15 dnů po dni podání.
- Žádost o změny ČSOB Identity maximálně do 5 dnů po dni podání.

## V. Komunikace

1. V případech výslovně neupravených v těchto Podmínkách Identity budeme s Klientem vzájemně komunikovat v českém jazyce, a to následujícími způsoby:

- osobně – návštěvou Obchodního místa,
- telefonicky / zasláním SMS na mobilní zařízení Klienta,
- korespondenčně (v listinné podobě),
- elektronicky (e-mailem),
- prostřednictvím Klientského centra.

Můžeme pro komunikaci s Klientem využívat veškeré kontaktní údaje (adresy, e-mailové adresy, telefonní čísla), které nám Klient sdělil jak při uzavření smluvního vztahu, tak v jeho průběhu.

2. Písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb zasíláme na kontaktní adresu uvedenou v Dohodě o Identitě, ve smlouvě o Službě uzavřené mezi námi a Příjemcem Služby, na adresu trvalého pobytu, popř. na jinou dohodnutou adresu Klienta. Dohodnutou adresou nemůže být adresa Obchodního místa a P. O. BOX.
3. Klient je povinen zajistit přebírání zásilek na výše sjednaných adresách a porušení této povinnosti je považováno za vědomé zmaření jejich doručení. U zásilky odeslané na sjednanou adresu do vlastních rukou nebo na dodejku, která je ČSOB vrácena jako nedoručitelná (bez ohledu na důvod, včetně odmítnutí zásilky), nastávají účinky doručení v den jejího vrácení ČSOB. U ostatních zásilek odeslaných na sjednanou adresu se má za to, že byly doručeny Klientovi 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky a 15. pracovní den po odeslání do ciziny. V případě, že je dokument zaslán Klientovi vrácen jako nedoručitelný, je ČSOB oprávněna zastavit zaslání veškeré korespondence k účtu.
4. Písemnosti určené pro Klienta, které nejsou doručovány poskytovatelem poštovních služeb, může Klient vyzvedávat u nás osobně nebo je mohou vyzvednout jiné osoby, které uvede Klient ve zmocnění podepsaném před naším pracovníkem, nebo osoby, které se prokážou plnou mocí s vaším úředně ověřeným podpisem, není-li v těchto Podmínkách Identity uvedeno jinak.

## VI. Ochrana osobních údajů

1. Osobní údaje Klienta zpracováváme v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu a zpracování osobních údajů. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů přístupném na <https://www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju> a na Obchodním místě na vyžádání.

## VII. Závěrečná ujednání

1. Reklamační a stížnosti Klientů přijímáme a vyřizujeme v souladu s Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn na Obchodním místě a na [www.csob.cz](http://www.csob.cz).
2. Zachováváme mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství v souladu s právními předpisy. Zachováváme důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu. Jsme oprávněni poskytnout informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze Klientovi, poskytovateli identifikačních služeb a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání.

Jsme oprávněni poskytnout informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, společně se Skupinou ČSOB. Důvěrné informace mohou být společně se Skupinou ČSOB využívány zejména za účelem obsluhy a péče o Klienta, včetně marketingu a nabídek obchodu a služeb společností ze Skupiny ČSOB i jejich obchodních partnerů, např. formou obchodního sdělení prostřednictvím e-mailu. Pro shora vymezené účely jsme oprávněni poskytnout Důvěrné informace o Klientovi – právnické osobě i osobám ze skupiny KBC. Jsme dále oprávněni poskytnout Důvěrné informace obchodním partnerům, které jsme pověřili výkonem určité činnosti nebo kteří nabízejí, prodávají, případně obsluhují produkty Skupiny ČSOB, a to za účelem plnění obchodní smlouvy, včetně vypořádání nároků.

3. Klient odpovídá za aktuálnost, správnost a úplnost všech údajů nám sdělených a je povinen bez zbytečného odkladu nám oznámit všechny změny těchto údajů a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá.
4. Jsme povinni při poskytování Služeb identifikovat Klienta nebo osobu, která ho zastupuje, a v případě, že je Klient právnická osoba, identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby, případně právnické osoby, je-li členem statutárního orgánu. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveném rozsahu provádíme zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že Klient (nebo osoba, která ho zastupuje) odmítnete vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná Služba poskytnuta. Poskytnutí Služeb při zachování vaší anonymity jsme povinni odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu jsme kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Klientem oprávněni vyžadovat doplnění identifikačních údajů, osob, které zastupují Klienta, a v případě právnické osoby i ovládající osoby a skutečného majitele této právnické osoby, předložení námi požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na účet Klienta, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či důvěryhodnosti, Klient je povinen toto zabezpečit. Jsme oprávněni pořídit si kopie všech Klientem předložených dokladů souvisejících s plněním povinností identifikace a kontroly Klienta pro účely zákona č. 253/2008 Sb., v platném znění, a zpracovávat získané informace k naplnění účelu tohoto zákona, přičemž kopie průkazu totožnosti lze pořídit pouze s předchozím souhlasem osoby, již byl doklad vydán. Jsme oprávněni neprovést obchod Klienta, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že obchod je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést obchod, o kterém se odůvodněně domníváme, že není v souladu s právními předpisy.
5. Za využití ČSOB Identity jsme oprávněni účtovat Klientovi poplatky podle našeho platného sazebníku. Aktuální verze sazebníku je k dispozici na Obchodním místě a/nebo na internetových stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Poplatky jsme oprávněni inkasovat z jakéhokoli účtu Klienta vedeného u nás. Přednostně inkasujeme poplatky z běžného platebního účtu. Pokud takový účet Klient nemá nebo je zrušený nebo zablokovaný nebo na něm nebude dostatek peněžních prostředků k úhradě poplatků, inkasujeme poplatky z jiného účtu Klienta vedeného u nás.
6. Jsme oprávněni navrhnout změnu Podmínek Identity.

V případě Klienta fyzické osoby (spotřebitele) informace o navrhovaných změnách poskytneme zpravidla prostřednictvím služby elektronického bankovníctví, případně Služby nebo výpisem z účtu, případně e-mailem, dopisem nebo datovou zprávou, nejméně dva měsíce před navrženým dnem účinnosti; tento návrh zveřejníme na [www.csob.cz](http://www.csob.cz). Klientovi fyzické osobě (spotřebiteli) oznamujeme uložení návrhu změny do služby elektronického bankovníctví, případně Služby, informačním e-mailem, případně prostřednictvím SMS.

V případě Klienta fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby informace o navrhovaných změnách zpřístupníme na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nejméně jeden měsíc před navrženým dnem účinnosti, o čemž Klienta informujeme prostřednictvím zprávy zasláné do služby elektronického bankovníctví, případně Služby nebo výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou.

Pokud návrh na změnu Klient neodmítne do dne její navrhované účinnosti, platí, že návrh na změnu přijal. Jestliže návrh na změnu odmítne přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, má právo vypovědět bezúplatně a s okamžitou účinností Dohodu o Identitě i smlouvu o Službě, která je návrhem na změnu dotčena. Výpověď musí doručit nejpozději pracovní den přede dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti. O důsledcích spojených s návrhem změny Podmínek Identity a o právu návrh odmítnout a vypovědět Dohodu o identitě či smlouvu o Službě, která je návrhem vázána, budeme vždy v návrhu na změnu informovat.

S okamžitou účinností však můžeme provést takovou změnu Podmínek Identity, která na Klienta nemá negativní vliv z hlediska parametrů a cenových podmínek produktu, Služby nebo platebního prostředku. Touto změnou může být zejména:

- úprava provedená výhradně ve prospěch Klienta,
- úprava způsobená doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající poplatky,
- změna názvu bankovního produktu, služby nebo platebního prostředku, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran,
- úprava vyvolaná zvýšením bezpečnosti bankovních služeb nebo technologickým rozvojem,
- úprava údajů informační povahy (adresa sídla ČSOB, osoby ve Skupině ČSOB).

O uvedených změnách informujeme zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím služby elektronického bankovníctví, případně Služby, zveřejněním na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) nebo oznámením ve výpisu z účtu, případně e-mailem na adresu stanovenou Klientem. Můžete se s takovou změnou seznámit rovněž v provozních prostorách Obchodních míst.

7. Jsme oprávněni v souvislosti s inovací a modernizací Služby či jednotlivých služeb elektronického bankovníctví ukončit poskytování a podporu Prvků ČSOB identity nebo aplikací užívaných v rámci Služby či služby elektronického bankovníctví a případně tyto nahradit novější verzí, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím Služby nebo služby elektronického bankovníctví, které se ukončení poskytování nebo podpory

týká, nebo dopisem, e-mailem, datovou zprávou, nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má k tomuto ukončení dojít.

8. Jsme oprávněni s ohledem na zajištění co nejvyšší úrovně bezpečnosti poskytovaných Služeb či služeb elektronického bankovníctví upravit jejich nastavení uvedené v Dohodě o Identitě či smlouvě o Službě, na které se Podmínky Identity vztahují, v případě, že v důsledku příčin existujících mimo naši kontrolu hrozí snížení úrovně zabezpečení jejich ochrany, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím Služby nebo té služby elektronického bankovníctví, které se úprava týká, nebo dopisem, e-mailem, datovou zprávou nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má ke změně/úpravě v nastavení Služeb či služeb elektronického bankovníctví dojít.
9. Tyto Podmínky Identity nabývají účinnosti dnem 1. 4. 2021 a nahrazují Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu ze dne 1. 11. 2020.

Československá obchodní banka, a. s.