

PRODUKTOVÉ PODMÍNKY SLUŽEB PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

(dále také jen „Produktové podmínky“)

1. Dostupnost Služeb přímého bankovníctví

- 1.1. Služby přímého bankovníctví jsou poskytovány na základě Smlouvy o službách uzavřené mezi Klientem a Bankou. Smlouva o službách může být rovněž součástí ujednání o jiných službách poskytovaných Bankou Klientovi. Po dobu, kdy Banka Klientovi poskytuje jiné Bankovní služby, nelze závazky ze Smlouvy o službách samostatně ukončit nebo zrušit. Toto ujednání je stanovením vzájemné závislosti služeb poskytovaných Bankou, na které odkazují některé Smlouvy uzavřené mezi Bankou a Klientem. V případě, že Banka neposkytuje Klientovi žádné Bankovní služby kromě Služeb přímého bankovníctví, může Klient Služby přímého bankovníctví nadále využívat, především za účelem přístupu k informacím a dokumentům předaným prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Pakliže Banka neposkytuje Klientovi jiné Bankovní služby a Uživatel se po dobu 6 měsíců k některé Službě přímého bankovníctví nepřihlásí, je Banka oprávněna prostředky a údaje pro přístup ke Službám přímého bankovníctví takovému Uživateli zablokovat. Pokud lze závazky ze Smlouvy o službách vypovědět, může tak Banka učinit ve výpovědní době 2 měsíců, není-li ve výpovědi stanovena doba delší a Klient ve výpovědní době 14 dnů. Po dobu trvání závazků ze Smlouvy o službách je Klient oprávněn požádat Banku o poskytnutí obsahu Smlouvy o službách a o informace, které je mu Banka povinna poskytnout před jejím uzavřením.
- 1.2. V případě, že ke Službám přímého bankovníctví přistupuje jménem Klienta jiný Uživatel, určuje Klient rozsah jeho oprávnění prostřednictvím Podpisového vzoru. Podpisový vzor může být výslovně označen jiným způsobem, například jako protokol o nastavení přístupových práv. Zajištění dostupnosti některých Služeb přímého bankovníctví pak vyžaduje kromě uzavření Smlouvy o službách rovněž další součinnost Banky a Klienta či Uživatele. Ke zřízení, změně a zrušení Podpisového vzoru je oprávněn Klient, jiná osoba pak na základě oprávnění uděleného Podpisovým vzorem nebo plnou mocí s úředně ověřeným podpisem Klienta nebo podpisem Klienta učiněným před pracovníkem Banky.
- 1.3. Při sjednání Služeb přímého bankovníctví Banka určí Uživateli Klientské číslo pro přihlášení ke Službám přímého bankovníctví, případně si jej Uživatel zvolí.
- 1.4. Klient určí, jaký Elektronický klíč bude Uživatel používat. Dle zvoleného Elektronického klíče poskytne Banka pro jeho získání a užívání potřebnou součinnost. Zpravidla je potřebná také součinnost Uživatele či rovněž Klienta.
- 1.5. Podmínkou využívání Internetového bankovníctví je přístup Uživatele k počítači připojenému k internetu, zároveň musí být Uživatel držitelem Mobilního zařízení aktivovaného v síti libovolného Mobilního operátora.
- 1.6. Podmínkou aktivace a využívání Mobilního bankovníctví je, aby Uživatel splňoval předpoklady pro přístup k Internetovému bankovníctví a byl držitelem Mobilního zařízení s operačním systémem iOS nebo Android a připojením k internetu.
- 1.7. Pro využívání Telefonního bankovníctví je třeba, aby byl Uživatel držitelem Mobilního zařízení aktivovaného v síti libovolného Mobilního operátora.

2. Rozsah Služeb přímého bankovníctví

- 2.1. Služby přímého bankovníctví představují soubor Internetového, Telefonního a Mobilního bankovníctví, který slouží především jako komunikační prostředek Banky a Klienta o stávajících službách Banky poskytovaných Klientovi, budoucích službách a podmínkách jejich poskytování včetně sjednávání smluv, dále jako doručovací místo pro zprávy nebo právní jednání Banky adresované Klientovi a komunikační prostředek pro předávání Klientových Pokynů či Pokynů ke smlouvě Bance. Rozsah Internetového, Telefonního a Mobilního bankovníctví dostupný Klientovi je přitom také závislý na dalších službách poskytovaných Bankou Klientovi. V případě Uživatele, který zároveň není Klientem, je pak rozsah Služeb přímého bankovníctví dostupný Uživateli vymezen Klientem prostřednictvím Podpisového vzoru.
- 2.2. Banka průběžně vyvíjí a upravuje služby a jejich funkce dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Kromě jiného také za účelem zvýšení bezpečnosti vzájemné komunikace vyvíjí a přijímá potřebná opatření, jež mohou ovlivnit dostupnost Služeb přímého bankovníctví či přístup Klienta ke Službám přímého bankovníctví nebo způsob, jakým Klient Služby přímého bankovníctví využívá. Vyžaduje-li to povaha nově zařazených služeb, odebraných služeb nebo upravených funkcí služeb, Banka o přijatých opatřeních Klienta informuje Vhodným způsobem.
- 2.3. Klient je srozuměn s tím, aby byly Služby přímého bankovníctví použity jako prostředek komunikace na dálku za účelem uzavírání Smluv. Smlouvy, které musí být uzavřeny v písemné formě, budou opatřeny Elektronickým podpisem Banky a Uživatele. Smlouvou se pro účely tohoto ustanovení Produktových podmínek může rozumět také jen návrh Smlouvy nebo přijetí návrhu Smlouvy. Smlouva uzavřená prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví v písemné formě je Bankou archivována a na žádost Klienta mu její znění bude poskytnuto; uzavřená Smlouva je pak rovněž zpravidla prostřednictvím Internetového bankovníctví dostupná Uživateli. Klient a Banka se dohodli, že návrh Smlouvy či jeho přijetí mohou být Bankou doručeny Klientovi rovněž prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Příslušná aplikace Služeb přímého bankovníctví je pak pro tyto účely korespondenční adresou Klienta; Banka může Klientovi zaslat příslušnou reakci (například odmítnutí či přijetí návrhu) jinou Službou přímého bankovníctví, než kterou ji Klient kontaktoval (např. přijetí návrhu Smlouvy, jež Klient podal pomocí Mobilního bankovníctví, může být Klientovi doručeno pomocí Internetového bankovníctví), nebo zcela odlišným komunikačním prostředkem.
- 2.4. Autentizační či Certifikační kód nebo Mobilní klíč může být v souvislosti s poskytováním služeb Bankou Klientovi použit rovněž ve vybraných situacích (například při výběru hotovosti) při jednání Klienta a Banky na Obchodním místě jako podpůrný prostředek ověření totožnosti Uživatele nebo pro potvrzení Pokynu Uživatele.

3. Podmínky provozu Služeb přímého bankovníctví

- 3.1. Banka provozuje Služby přímého bankovníctví 24 hodin denně. Ačkoliv jsou obvykle technické prostředky nezbytné pro využití Služeb přímého bankovníctví Uživateli stále dostupné, Banka se nezavazuje umožnit jejich využití bez přerušení a nepřetržitě. Banka je oprávněna přerušit nebo omezit poskytování Služeb přímého bankovníctví na dobu nezbytnou k údržbě zařízení potřebných k jejich provozu.

- 3.2. Klient je povinen seznámit Uživatele s podmínkami Služeb přímého bankovníctví.
- 3.3. Banka není povinna kontrolovat věcnou správnost údajů uváděných Uživatelem prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví.
- 3.4. Zadáním příslušného Certifikačního kódu, PINu či hesla nebo jiného Elektronického identifikačního prostředku nebo jejich kombinací vyjadřuje Uživatel souhlas s provedením příslušného úkonu (zejména Pokynu či Pokynu ke Smlouvě), u kterého jsou Certifikační kód, PIN, heslo či jiný Elektronický identifikační prostředek nebo jejich kombinace vyžadovány. Uživatel může vyjádřit souhlas s provedením vybraných Pokynů (například příkazů k odchozí úhradě mezi Účty vedenými Bankou pro téhož Klienta) či Pokynů ke smlouvě potvrzením ve formě kliknutí či poklepání na odpovídající tlačítko zobrazené ve Službě přímého bankovníctví či Mobilním klíči. Uživatel může rovněž vyjádřit svůj souhlas s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě tak, že úspěšně ověří svou identitu pomocí otisku prstu nebo jiných biometrických údajů prostřednictvím senzoru biometrických údajů svého Mobilního zařízení. Způsob vyjádření souhlasu Uživatele s provedením příslušného úkonu závisí na technickém řešení zvoleném Bankou, které je v době vyjádření souhlasu Uživateli dostupné.
- 3.5. Banka informuje Klienta Vhodným způsobem o všech relevantních skutečnostech, které souvisejí s provozem a dostupností Služeb přímého bankovníctví.
- 3.6. V návaznosti na úpravu Technických podmínek, čl. 1.8.4. Maximální výdajové limity, se pro Platební transakce, k nimž je dán Platební příkaz prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví, vztahují následující omezení:
Použitím senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení lze vyjádřit souhlas s provedením Platební transakce do částky maximálně 5 000 Kč včetně. V případě Platební transakce v jiné měně jsou pro přepočítání využity směnné kurzy vyhlášené Bankou v Kurzovním listku. Banka je však oprávněna vyžádat vyjádření souhlasu s provedením Platební transakce i do částky 5 000 Kč jiným způsobem, než použitím senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení.
Dle ujednání v Technických podmínkách je Banka oprávněna při důvodném závěru o existenci rizika vzniku škody na straně Klienta změnit výše uvedené limity jednostranně (zejména snížit je až na hodnotu 0) a o přijatých opatřeních Klienta informovat Vhodným způsobem.
- 3.7. Služba Informuj mě zahrnuje zaslání různých zpráv na základě požadavku Uživatele. Zprávy o Platebních transakcích a karetních blokacích jsou zaslány pouze v případě, že částka Platební transakce přesahuje limit stanovený Uživatelem. Zprávy nejsou rovněž zaslány v případě, že není možné zaúčtovat poplatek za zaslání zprávy (např. z důvodu nedostatku peněžních prostředků na příslušném Účtu).
- 3.8. Provoz Internetového bankovníctví
Banka umožňuje Uživatelům Internetového bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím veřejné datové sítě Internet. Adresa pro přihlášení do Internetového bankovníctví je uvedena na Veřejných stránkách a podle Uživatelem používaného typu Elektronického klíče se může lišit.
- 3.9. Provoz Mobilního bankovníctví
Banka umožňuje Uživatelům Mobilního bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím aplikace v Mobilním zařízení, která využívá datové připojení k síti Internet. Aplikace je k dispozici ke stažení v obchodech s aplikacemi App Store (pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS) a Google Play (pro mobilní zařízení s operačním systémem Android) nebo prostřednictvím služeb, které je nahradí, pod názvem Raiffeisenbank CZ - Mobilní eKonto či názvem, který jej nahradí a o kterém Banka informuje Klienta Vhodným způsobem.
- 3.10. Provoz Telefonního bankovníctví
Banka umožňuje Uživatelům Telefonního bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím veřejné telefonní sítě. Telefonní bankovníctví je přístupné prostřednictvím infolinky uvedené na Veřejných stránkách, přičemž náklady telefonického spojení na tuto infolinku nese při hovorech v rámci České republiky Banka. V případě volání ze zahraničí je Telefonní bankovníctví přístupné na infolince uvedené rovněž na Veřejných stránkách a náklady telefonického spojení při hovorech ze zahraničí nese Uživatel.
- #### 4. Bezpečnost Služeb přímého bankovníctví
- 4.1. Obecné bezpečnostní zásady:
- a) Uživatel může mít určeno pouze jedno Klientské číslo. Na žádost Uživatele nebo při podezření na možné zneužití Klientského čísla je Banka oprávněna provést změnu Klientského čísla; tuto změnu Banka Uživateli neprodleně oznámí. Uživatel volí především takové Klientské číslo, které není přímo spojeno s jeho identitou;
- b) Uživatel může disponovat pouze jedním Elektronickým klíčem od každého typu. Výjimkou je Smartphone Elektronický klíč, který je unikátní pro každé mobilní zařízení, jímž Uživatel přistupuje ke službě Mobilního bankovníctví, a kterých může Uživatel získat maximálně pět (5);
- c) Elektronické identifikační prostředky jsou nepřenositelné a nesmí být žádným způsobem poskytnuty osobě, která není jejich oprávněným držitelem;
- d) Elektronické identifikační prostředky jsou vydávány výhradně za účelem použití v souvislosti se službami poskytovanými Bankou, zejména pak Službami přímého bankovníctví;
- e) Banka je z bezpečnostních důvodů oprávněna zablokovat jakýkoliv Elektronický identifikační prostředek, zejména při podezření na ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podvodné použití Elektronického identifikačního prostředku, např. pokud zjistí použití nebo hrozící použití Elektronického klíče jinou osobou než oprávněným Uživatelem;
- f) Uživatel je povinen měnit pravidelně (alespoň jedenkrát za tři [3] měsíce) číselné kódy PIN pro zachování maximální bezpečnosti realizovaných Pokynů a Pokynů ke smlouvě a Uživatel je rovněž povinen změnit číselné kódy PIN, pokud jej k tomu Banka vyzve;
- g) Uživatel je povinen učinit veškerá opatření k zajištění bezpečnosti užívání Služeb přímého bankovníctví, zejména nezaznamenávat svá hesla a PINy ve snadno rozeznatelné podobě a nesdělovat je třetím osobám, chránit své Elektronické identifikační prostředky před odcizením nebo zneužitím jakoukoliv osobou;
- h) v případě odcizení, zneužití, ztráty, neautorizovaného použití nebo podezření na odcizení, zneužití, ztrátu nebo neautorizované použití Elektronických identifikačních prostředků je Uživatel povinen jakoukoliv tuto skutečnost neprodleně oznámit vhodným způsobem Bance (zejména na infolince 800 900 900 při hovoru v rámci České republiky nebo na infolince +420 417 941 444 při hovoru ze zahraničí, případně osobně na nejbližším Obchodním místě);
- i) Uživatel je v případě podezřelých dotazů povinen obrátit se na Banku prostřednictvím infolinky 800 900 900, zejména v případě, kdy si není jist, že komunikuje se zástupcem Banky;
- j) Uživatel je povinen chovat se na internetu obezřetně, zejména nevyužívat pro přístup ke Službám přímého bankovníctví veřejně přístupná technická zařízení nebo technické zařízení, jehož bezpečné použití pro přístup ke Službám přímého bankovníctví Uživatel neověřil nebo ověřit nemohl;

- k) využívá-li Klient pro přístup ke Službám přímého bankovníctví Mobilní zařízení, je povinen zamezit jiným osobám použít Mobilní zařízení a aplikace, které pro přístup ke Službám přímého bankovníctví využívá, dále je povinen neumožnit jiné osobě registrovat v Mobilním zařízení jakékoli bezpečnostní prostředky, které mohou být pro přístup ke Službám přímého bankovníctví a vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě využity (například číselné a jiné kódy, biometrické údaje), nesdělovat údaje a prostředky pro přístup ke Službám přímého bankovníctví a pro vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě jiné osobě a chránit je rovněž před zjištěním jinými osobami, dále pak oznámit Bance neprodleně ztrátu, odcizení, poškození či zneužití nebo podezření na zneužití Mobilního zařízení či SIM karty v Mobilním zařízení;
- l) Banka sděluje Klientovi svá aktuální doporučení, která se týkají zajištění bezpečnosti Služeb přímého bankovníctví, zprávou předanou Službami přímého bankovníctví nebo jiným kontaktním údajem, jinak především prostřednictvím Veřejných stránek, a to jejich částí označenou jako „Bezpečné bankovníctví“. Klient je povinen obsah části Veřejných stránek označenou jako Bezpečné bankovníctví pravidelně sledovat a při využívání Služeb přímého bankovníctví respektovat doporučení a pokyny Banky obsažené zde nebo v přímém sdělení zaslaném Klientovi. Klient je dále povinen s obsahem doporučení a pokynů Banky seznámit každého Uživatele a zajistit, že každý Uživatel bude těchto doporučení a pokynů Banky dbát;
- m) využití senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení může být dočasně zamezeno zejména pro jeho opakované neúspěšné použití; pro přihlášení ke Službám elektronického bankovníctví či vyjádření souhlasu s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě pak Uživatel musí využít například odpovídající PIN;
- n) Uživatel je povinen zajistit pravidelné aktualizace operačního systému Mobilního zařízení, vybavit Mobilní zařízení funkčním a aktualizovaným antivirovým programem včetně pravidelné kontroly Mobilního zařízení;
- o) Uživatel je povinen neinstalovat do Mobilního zařízení programové vybavení, které nepochází z důvěryhodných zdrojů; v případě programového vybavení, které do Mobilního zařízení instaluje, pak Uživatel věnuje pozornost oprávněním, jež programové vybavení požaduje získat a v případě důvodné pochybnosti, zda požadované oprávnění neznámá hrozbu pro bezpečné využití Mobilního bankovníctví, je odmítne udělit;
- p) Uživatel není oprávněn použít pro přístup ke Službám přímého bankovníctví Mobilní zařízení, u kterého byly provedeny zákroky označované jako „root/jailbreak“ nebo jiné zásahy s cílem získat privilegovaný přístup k nastavení Mobilního zařízení a překonat omezení stanovená výrobcem.

- 4.2. Elektronické klíče
Přístup ke Službám elektronického bankovníctví je chráněn Elektronickými klíči, které představují bezpečnostní prostředek komunikace Banky a Klienta. Mobilní Elektronický klíč SMS dovoluje Uživateli přijímat unikátní Autentizační a Certifikační kódy prostřednictvím jeho Mobilního zařízení formou SMS zpráv. Jeho použití vyžaduje, aby Uživatel deklaroval svou totožnost prostřednictvím Klientského čísla, rádně vložil či sdělil Autentizační či Certifikační kód vygenerovaný Bankou a zpravidla připojil také příslušný PIN. Osobní Elektronický klíč zajišťuje generaci unikátních Autentizačních či Certifikačních kódů přímo. Smartphone Elektronický klíč je vytvářen prostřednictvím vazby na registrované Mobilní zařízení v Internetovém bankovníctví za účelem přístupu k Mobilnímu bankovníctví při aktivaci této služby. Mobilní klíč je aktivován prostřednictvím

Internetového bankovníctví na registrovaném Mobilním zařízení a následně dovoluje Uživateli jeho prostřednictvím zpravidla ve spojení se zvoleným PINem, heslem či úspěšném použití senzoru biometrických údajů Mobilního zařízení přistupovat ke Službám přímého bankovníctví a vyjadřovat souhlas s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě. Má-li být Uživateli zajištěn jiný či náhradní Elektronický klíč a pro jeho získání je nutná spolupráce s Bankou, provede Banka aktivaci takového Elektronického klíče do dvou Bankovních pracovních dnů od doručení takové žádosti (provedení aktivace může být podmíněno další součinností Uživatele či Klienta).

5. Odpovědnost za škodu

- 5.1. Banka neodpovídá za škodu vzniklou z důvodů a v rozsahu dohodnutém v příslušných ustanoveních VOP, zejména pak za škodu vzniklou dočasnou nedostupností Služeb přímého bankovníctví, poruchami telefonní sítě, sítě datové nebo poruchami na straně mobilního operátora nebo poskytovatele internetového připojení. V případě, že prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví dochází k poskytování Platebních služeb, řídí se odpovědnost za škodu Banky a Klienta úpravou obsaženou v Technických podmínkách.

6. Mimosoudní řešení sporů

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

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto Produktových podmínek, a to za podmínek a způsobem dohodnutým v článku I VOP.
- 7.2. Tyto Produktové podmínky nabývají účinnosti dne 1. 5. 2019 a nahrazují Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví, které nabývaly účinnosti dne 13. 1. 2018.

8. Vymezení pojmů

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

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

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

Elektronické identifikační prostředky znamenají veškeré nástroje a údaje, které jsou určeny pro ověření totožnosti Uživatele a vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě. Jde jak o Certifikační a Autentizační kódy, PINy, hesla, tak rovněž o Mobilní klíč či Mobilní zařízení (především jeho hardwarové a softwarové vybavení), využije-li Uživatel pro přihlášení ke Službě přímého bankovníctví nebo vyjádření souhlasu s Pokynem či Pokynem ke smlouvě například své biometrické údaje.

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

Informační zpráva znamená SMS zprávu zasílanou na určené telefonní číslo nebo textovou zprávu zasílanou na e-mailovou adresu Uživatele, případně notifikační zprávu aplikace Mobilního bankovníctví, jejímž prostřednictvím může být Uživatel informován o zůstatku a pohybech na Účtu nebo o jiných skutečnostech. Doručení notifikační zprávy je podmíněno funkčním přenosem dat Mobilního zařízení, které Uživatel pro přístup k Mobilnímu bankovníctví využívá; v případě nedostupného datového přenosu nebude notifikační zpráva předána.

Informuj mě znamená službu zasílání Informačních zpráv.

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

Klientské číslo znamená jednoznačné číselné označení identity Uživatele pro Služby přímého bankovníctví, které neslouží k ověření jeho totožnosti.

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

Mobilní klíč znamená aplikaci, jež slouží k zajištění bezpečné komunikace Uživatele a Banky při využívání Služeb přímého bankovníctví. Aplikace je k dispozici ke stažení v obchodech s aplikacemi App Store (pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS) a Google Play (pro mobilní zařízení s operačním systémem Android) nebo prostřednictvím služeb, které je nahradí, pod názvem Mobilní klíč či názvem, který jej nahradí a o kterém Banka informuje Klienta Vhodným způsobem. Mobilní klíč umožňuje Uživateli ověření jeho totožnosti vůči Bance nebo vyjádření souhlasu s provedením Pokynu či Pokynu ke smlouvě. Pro obsluhu Mobilního klíče je nezbytné stanovení PINu či hesla, případně úspěšné použití biometrického senzoru Mobilního zařízení.

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

Mobilní operátor znamená poskytovatele služeb elektronických komunikací.

Mobilní zařízení znamená mobilní telefon nebo jiné mobilní zařízení (tablet) vybavené SIM kartou aktivovanou v síti Mobilního operátora.

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

PIN znamená vícemístný číselný kód, který používá Uživatel pro odsouhlasení Pokynu či Pokynu ke smlouvě. PIN je určen pro použití v Internetovém, Mobilním či Telefonním bankovníctví a je pro potřeby těchto jednotlivých Služeb přímého bankovníctví označen jako I-PIN, T-PIN, nebo S-PIN. PIN je zároveň jedním z bezpečnostních prvků pro odsouhlasení Pokynu či Pokynu ke smlouvě prostřednictvím Mobilního klíče či pro použití OEK. Při opakovaném neúspěšném zadání PINu je Banka oprávněna jeho další použití

blokovat. Počet těchto neúspěšných pokusů je pro jednotlivé druhy PINů odlišný. Dojde-li k blokaci PINu, Uživatel pro obnovení přístupu ke Službám přímého bankovníctví požádá Banku o potřebnou součinnost.

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

Smartphone Elektronický klíč nebo též SPEK znamená funkčnost v rámci aplikace Mobilního bankovníctví, která ve spojení s kódem S-PIN slouží k ochraně komunikace Uživatele a Banky.

Smlouva o službách znamená smlouvu mezi Bankou a Klientem, kterou jsou sjednávány Služby přímého bankovníctví.

Telefonní bankovníctví znamená službu umožňující Uživateli komunikaci se zástupcem Banky – telefonním bankérem – zahrnující jak informace o poskytovaných službách Banky, tak přímo využití některých služeb Banky.

Uživatel znamená Klienta nebo jinou fyzickou osobu oprávněnou Klientem přistupovat ke Službám přímého bankovníctví a využívat v zastoupení Klienta jejich prostřednictvím další služby poskytované Bankou Klientovi v rozsahu, který Klient určí.