

Informace o provádění platebních transakcí

na vkladových účtech stavebního spoření vedených Wüstenrot – stavební spořitelnou a.s. (dále také WSS nebo banka)

Vymezení některých pojmů podle z. č. 370/2017 Sb., zákona o platebním styku v platném znění

- **platebním účtem** účet, který slouží k provádění platebních transakcí,
- **platební transakcí** vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků; je – li prováděna v rámci platební služby,
- **peněžními prostředky** bankovky, mince a bezhotovostní peněžní prostředky a elektronické peníze,
- **platebním prostředkem** zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz,
- **plátcem** uživatel platebních služeb, z jehož účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce (v dalším textu označen také jako klient),
- **příjemcem** uživatel, na jehož platební účet mají být podle platebního příkazu připsány peněžní prostředky nebo jemuž mají být podle platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici v dalším textu označen též jako klient),
- **poskytovatelem** poskytovatel platebních služeb poskytující platební služby uživatelům (tj. WSS, ostatní banky, spořitelny a úvěrní družstva, platební instituce a další poskytovatelé platebních služeb),
- **platebním příkazem** pokyn poskytovateli, kterým plátcem nebo příjemcem žádá o provedení převodu peněžních prostředků,
- **inkasem** provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz příjemce na základě souhlasu, který plátcem udělil příjemci, poskytovateli příjemce nebo svému poskytovateli,
- **dnem valuty** okamžik, ke kterému je platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na platebním účtu,
- **jedinečným identifikátorem** kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se podle určení banky identifikuje uživatel platebních služeb, resp. jeho účet při provádění platebních transakcí,
- **platebním systémem** systém s jednotnými pravidly, který slouží k provádění, zúčtování nebo vypořádání platebních transakcí,
- **pracovním dnem** den, kdy banka obvykle vykonává činnosti potřebné pro provedení platební transakce,
- **provozní dobou** část pracovního dne, kdy banka obvykle vykonává činnosti potřebné pro provedení platební transakce.

I. Informace o bance jako poskytovateli platebních služeb na vkladových účtech stavebního spoření

1. Základní údaje a kontaktní údaje
Obchodní firma: Wüstenrot - stavební spořitelna a.s.
IČ: 47115289
Sídlo: Praha 4, Na hřebenech II 1718/8, Nusle, PSČ 14000
Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 1714.
WSS je držitelem bankovní licence podle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění
Elektronická adresa: <http://www.wuestenrot.cz/>
E-mail: kontakt@wuestenrot.cz
Informační linka Wüstenrot: Zákaznická linka: 257 092 111
2. Banka je účastníkem platebního systému s neodvolatelností zúčtování, provozovaného Českou národní bankou. Banka na základ žádosti informuje bez zbytečného odkladu toho, kdo na tom osvědčí právní zájem, o tomto platebním systému a o jeho pravidlech. **Kód banky pro tuzemský platební styk je 7970.**

II. Informace o poskytovaných platebních službách a vedení účtů

1. Banka tímto informuje klienty/zájemce o stavební spoření (dále jen „klient“) o podmínkách provádění platebních služeb, resp. platebních transakcí podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, (dále jen „zákon“), na vkladových účtech stavebního spoření.
2. Tyto informace jsou zveřejněny také na webových stránkách www.wuestenrot.cz, v sídle a v regionálních centrech banky; na žádost klienta mu banka tyto informace zdarma poskytne v písemné podobě. Žádost o zaslání těchto informací je možné podat telefonicky na Zákaznické lince 257 092 111, e-mailem na adrese kontakt@wuestenrot.cz, písemně/osobně na adrese sídla WSS, popř. v regionálních centrech WSS a prostřednictvím poradce.
3. Banka vede vkladové účty stavebního spoření v CZK na základě smlouvy o stavebním spoření. Vkladové účty stavebního spoření vedené WSS **nejsou platebními účty** podle zákona o platebním styku, tj. neslouží k provádění platebních transakcí ve smyslu zákona. Možnost majitele účtu disponovat s peněžními prostředky na těchto účtech je výrazně omezena předem dohodnutými podmínkami, resp. zvláštními právními předpisy, upravujícími oblast stavebního spoření. Některé operace na těchto účtech však mohou mít povahu platebních transakcí, a to ve formě převodu peněžních prostředků. WSS plní povinnosti poskytovatele vymezených platebních služeb stanovené zákonem s přihlédnutím k povaze produktů stavebního spoření a zvláštní právní úpravě, zejména zákonu č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření, v platném znění (dále jen „zákon o stavebním spoření“). Na vkladových účtech probíhají jednorázové platební transakce ve smyslu zákona o platebním styku.
4. Na vkladových účtech stavebního spoření probíhají tyto jednorázové platební transakce:
 - bezhotovostní vklad peněžních prostředků na účet stavebního spoření
 - bezhotovostní výplata uspořené částky včetně evidovaných záloh státní podpory na účet
 - výplata uspořené částky včetně evidovaných záloh státní podpory v hotovosti šekovou poukázkou
 - vklad v hotovosti na účet stavebního spoření v pokladně v místě sídla banky
 - platby formou inkasa z platebního účtu klienta a formou SIPO (sdružené inkaso plateb obyvatelstva), za podmínek stanovených poskytovatelem plátce. Bližší informace ohledně provádění této formy plateb naleznete na webových stránkách <http://www.wuestenrot.cz/stavebni-sporeni/souvisejici-dokumenty-formulare/>.
5. Banka je oprávněn nepřijmout bezhotovostní i hotovostní vklad na vkladový účet stavebního spoření, jestliže zůstatek na účtu stavebního spoření již přesáhl nebo by po vložení vkladu přesáhl sjednanou výši cílové částky.
6. Platby ze zahraničí jsou zprostředkovány přes banku, která provádí zahraniční platební styk. Poplatky zprostředkující banky za platbu ze zahraničí hradí klient. Výše tohoto poplatku je stanovena v platném Sazebníku úhrad za poskytované služby. Platební instrukce pro platby ze zahraničí jsou uvedeny na webových stránkách www.wuestenrot.cz.
7. Za platební příkaz je ve smyslu zákona o platebním styku považován v případě výplaty uspořené částky příkaz obsažený v příslušném dokumentu, na jehož základě dochází k ukončení smlouvy o stavebním spoření (výpověď, prohlášení o přidělení cílové částky ze smlouvy o stavebním spoření). Platební příkaz musí obsahovat řádně a čitelně vyplněné údaje. Číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce. Na výzvu banky je klient povinen sdělit ihned údaje o příjemci platby (jméno, příjmení, popř. název/firmu příjemce). Výpověď smlouvy o stavebním spoření a prohlášení k přidělení cílové částky smlouvy o stavebním spoření předkládá klient na formulářích banky.
8. Souhlas s provedením platební transakce na vkladovém účtu musí být ověřen způsobem stanoveným v produktových podmínkách a klient musí být identifikován sjednaným způsobem. Platební příkazy je klient povinen předkládat pouze v listinné podobě, a to osobně v sídle banky, popř. prostřednictvím regionálního centra nebo poradce nebo zasláním na adresu sídla banky.
9. Banka přijímá v provozní době hotovostní vklady na vkladové účty stavebního spoření v pokladně v místě sídla banky. Při vkladu v hotovosti připíše banka částku na účet neprodleně po přijetí hotovosti. Hotovostní

operace se řídí pokladním řádem banky, který je umístěn v prostorách banky. Při přijímání hotovosti obdrží klient pokladní doklad.

10. Při bezhotovostním převodu je okamžikem přijetí platebního příkazu okamžik, kdy banka obdrží platební příkaz. Případně – li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky, platí, že příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. Splatnost příkazu (odepsání prostředků z účtu) při výplatě při zániku smlouvy o stavebním spoření výpovědi je následující den po uplynutí posledního dne výpovědní doby. Při zániku smlouvy dohodou je to den sjednaný v dohodě nebo určený v příkazu. Pokud uvede klient jako požadovaný den splatnosti den, který není pracovním dnem, má se za to, že uvedl datum nejbližšího následujícího pracovního dne. Banka připsí peněžní prostředky na účet klienta neprodleně poté, kdy byly připsány na účet banky. Zálohu státní podpory připsí na úče klienta nejpozději do jednoho měsíce od obdržení zálohy od Ministerstva financí ČR. Úroky ze zálohy státní podpory náleží klientovi ode dne následujícího po dni, kdy banka obdrží zálohu od Ministerstva financí. V případě převodu prostředků mezi vkladovými účty stavebního spoření vedenými bankou, připsí banka peněžní prostředky nejpozději na konci dne, v němž nastal okamžik splatnosti platebního příkazu. Převody prostředků jsou prováděny bez srážek, tj. v plné výši.
11. Banka může odmítnout provést platební příkaz, jestliže nebyly splněny smluvní podmínky pro jeho přijetí nebo stanoví – li tak jiný právní předpis (např. platební příkaz nebude řádně vyplněn, není autorizován, tj. nebyl podepsán v souladu s podpisový vzorem, nebo neproběhla řádná identifikace klienta dle požadavků banky, byla nařízena exekuce, je zde podezření na podezřelý obchod, platební příkaz je v rozporu se z. č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách apod.). O odmítnutí provést platební příkaz informuje banka klienta prostřednictvím poradce při nejbližší příležitosti, nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu a oznámí mu důvody odmítnutí a postup pro nápravu chyb, které byly důvodem pro odmítnutí. To neplatí, pokud by poskytnutí nebo zpřístupnění těchto informací bylo v rozporu se zvláštním právním předpisem.
12. Klient může příkaz odvolat, pokud nedošlo k jeho provedení. Příkaz daný klientem prostřednictvím výpovědi smlouvy o stavebním spoření může klient odvolat jen se souhlasem banky.

III. Informaci o způsobu komunikace mezi bankou a klientem

1. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá především v písemné podobě, a to prostřednictvím České pošty, s.p. nebo jiné obdobné společnosti, pokud se strany nedohodnou na používání jiných prostředků komunikace (osobně, telefon, e-mail, prostřednictvím poradce) a dále níže popsány prostředky elektronické komunikace.
2. Veřejně přístupné informace jsou klientům k dispozici na webových stránkách WSS. Jedná se o obecné informace o produktech, a dále o veškeré WSS povinně uveřejňované údaje podle zákona a zvláštních právních předpisů. Konkrétní informace o operacích na účtu klienta jsou WSS poskytovány též prostřednictvím „Portálu pro klienty a poradce“ na webových stránkách WSS, umožňující uchování informací, určených jemu osobně a umožňující reprodukci těchto informací.
3. V souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami stavebního spoření, schválenými ministerstvem financí (dále jen „VOP“) a produktovými smlouvami, jsou podání klienta považována za obdržená WSS dnem jejich doručení do sídla WSS; tímto okamžikem počínají běžet i příslušné lhůty. WSS zasílá klientovi písemnosti na poslední adresu, která mu byla bance klientem sdělena.
4. Případné spory mezi WSS a klientem, související s poskytováním platebních služeb, budou řešeny věcně a místně příslušnými soudy v České republice. Klient je v případě sporu, souvisejícího s poskytováním platebních služeb, také oprávněn obrátit se na finančního arbitra, jako orgán pro řešení mimosoudních sporů v oblasti platebního styku (bližší informace jsou k dispozici na internetové stránce www.finarbitr.cz). Klient je též oprávněn podat stížnost orgánu dohledu, kterým je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Státní kontrolu dodržování podmínek poskytování státní podpory provádí Ministerstvo financí, Letenská 15, 118 01 Praha 1.

IV. Informace o povinnostech a odpovědnosti klienta a banky (nesprávně provedená a neautorizovaná platební transakce)

1. **Nesprávně provedená** je platební transakce, která nebyla provedena v souladu s platebním příkazem, tj. byla provedena v rozporu s jedinečným identifikátorem, byla provedena v nesprávné výši, nebyla provedena ve sjednaný čas apod.
2. Banka odpovídá klientovi za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže klientovi doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla řádně a včas připsána na účet dle platebního příkazu klienta.
3. Byl-li uveden klientem nesprávný jedinečný identifikátor příjemce, poskytne banka klientovi součinnost, aby peněžní prostředky z provedené platební transakce byly klientovi vráceny. Požádá-li o to klient písemně, sdělí mu banka všechny údaje, které má k dispozici a které klient potřebuje k uplatnění práva na vrácení prostředků. Banka je oprávněna za poskytnutou součinnost požadovat úplatu.
4. **Jestliže banka nezaúčtovala částku platební transakce v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s platebním příkazem klienta a způsobila tím nesprávné provedení platební transakce**, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávné provedení platební transakce způsobily, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, které nesprávné provedení platební transakce způsobily, k nápravě nesprávně provedené platební transakce (dále jen „opravné zúčtování“). **Banka informuje klienta o provedení opravného zúčtování výpisem z účtu.** Po uplynutí tří měsíců od data vzniku chyby banka odepíše neoprávněně připsanou částku z účtu klienta jen s jeho souhlasem. Banka neopraví chybu v zúčtování, pokud byla způsobena správným zúčtováním platebního příkazu, který byl chybně vystaven klientem.
5. Opravné zúčtování k tíži účtů správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávné provedení platební transakce způsobila, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.
6. Jestliže splnění povinností v oblasti platebních transakcí zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli banky a jejíž následky nemohla banka odvrátit, neodpovídá banka za nesplnění této povinnosti.
7. **Platební transakce je autorizována**, jestliže k ní dal plátce souhlas (v podmínkách banky to znamená, že příkaz byl řádně podepsán klientem v souladu s podpisovým vzorem a proběhla řádná identifikace klienta). Jestliže byla provedena **neautorizovaná platební transakce**, banka neprodleně poté, co tuto skutečnost zjistí, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co jí klient oznámil, že došlo k neautorizované platební transakci, uvede vkladový účet stavebního spoření, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, popř. vyplatí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky klientovi, jestliže uvedení v předešlý stav, dle předcházející věty, není možné.
8. Lhůta k nápravě dle bodu 7 tohoto článku nezačne běžet, dokud má banka klienta důvod se domnívat, že klient jednal podvodně a jestliže to spolu s odůvodněním písemně oznámí orgánu dohledu.
9. Ustanovení bodu 7 tohoto článku se nepoužije v případě, že ztrátu z neautorizované platební transakce nese klient.
10. Klient nese ztrátu z neautorizované platební transakce
 - a) do částky odpovídající 50 EUR, pokud ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku, nebo
 - b) v plném rozsahu, způsobil-li ztrátu svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti nezajistil ochranu osobních a bezpečnostních prvků a neoznámil bez zbytečného odkladu ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku.
11. Klient nese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla poté,

co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku (v podmínkách WSS je to např. použití falza podpisového vzoru třetí osobou) nebo banka nezajistila, aby klientovi byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli ohlásit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku.

12. Klient je povinen oznámit bance (reklamovat) neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl. Klient má právo reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu za předpokladu, že banka poskytla nebo zpřístupnila informace o platební transakci. Reklamací lze učinit písemně na adrese sídla banky, na tel. 257 092 403, elektronicky prostřednictvím formuláře zveřejněného na webových stránkách banky, osobně v provozní době v sídle banky a v regionálních centrech. Neuplatněním práva v reklamační lhůtě právo zaniká. Právo vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nevylučuje právo na náhradu škody.
13. Úhrady účtované bankou v souvislosti s prováděním platební transakcí na účtech, včetně úhrady za vedení účtu, se řídí platným Sazebníkem poplatků/úhrad za poskytnuté služby. Banka provádí platební transakce bezplatně (vklad, výplata).

V Praze dne 19.3.2018