
Informace o provádění platebních transakcí na běžných a spořicíh účtech vedených Wüstenrot hypoteční bankou a.s. (dále také WHB nebo banka)

Vymezení některých pojmů podle z. č. 370/2017 Sb., zákon 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. WHB, ostatní banky, spořitelní 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 příjemcem na základě souhlasu, který plátcem udělil příjemci, poskytovateli příjemcem 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

1. Základní údaje a kontaktní údaje:

Obchodní firma: Wüstenrot hypoteční banka a.s.

IČ: 26747154

Sídlo: Praha 4, Na hřebenech II 1718/8 Nusle, PSČ 14000

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 8055.

Banka 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 základě žádosti písemně 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 7980.

II. Informace o poskytovaných platebních službách a vedení účtů

1. Banka tímto informuje klienty/zájemce o podmínkách provádění platebních služeb podle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, (dále jen „zákon“), na běžných a **spořicíh účtech vedených bankou**.
2. Tyto informace jsou zveřejněny také na webových stránkách banky www.wuestenrot.cz, v sídle banky 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 banky, popř. v regionálních centrech WHB a prostřednictvím poradce.
3. **Banka vede účty na základě smlouvy o účtu, podrobnosti o smlouvě o účtu upravují předmluvní informace, které každý klient obdrží před uzavřením smlouvy o účtu, a dále jsou dostupné na webových stránkách banky. Běžný účet (BÚ) je platebním účtem, je určen k přijímání a provádění plateb, spořicí účet (SÚ) je zvláštní typ účtu, který slouží ke zhodnocení peněžních prostředků na účtu. Na obou účtech je možné provádět platební transakce v omezeném rozsahu.**
4. **Banka poskytuje** na běžném a spořicí účtu **tyto platební služby** a služby v rámci tuzemského platebního styku:
 - a) vklad v hotovosti na účet v pokladně v místě sídla banky;
 - b) bezhotovostní převod peněžních prostředků z účtu na účet (u některých účtů, které banka vede, je omezen počet účtů, na které je možné peněžní prostředky převést).S peněžními prostředky na účtu lze **disponovat pouze jednorázovými platebními příkazy** zadávanými prostřednictvím služby přímého bankovníctví a po telefonu. Počet jednorázových příkazů zadaných na BÚ v jednom kalendářním měsíci je omezen. Počet účtů, kam lze převádět prostředky ze SÚ, je omezen.
5. **Každý platební příkaz k převodu peněžních prostředků z běžného účtu a/nebo ze spořicího účtu** musí být autorizován. Platební příkaz je autorizován, jestliže k němu dal klient souhlas. Jednorázové platební příkazy může klient zadávat se splatností max. 30 dnů od data zadání platebního příkazu. Příkazy po telefonu přijímá banka pouze v provozní době, která je uvedena na webových stránkách banky. Každý příkaz musí obsahovat informace doprovázející převody. **Povinné náležitosti platebního příkazu jsou:** číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce, částka a měna platební transakce, údaj o úplatě. Na výzvu banky je klient povinen sdělit ihned údaje o příjemci platby (jméno, příjmení, popř. název/firmu příjemce). Nepovinné náležitosti jsou symboly, zpráva pro příjemce, datum splatnosti. O přijetí a provedení platebního příkazu, nepřijetí, resp. odmítnutí platebního příkazu a jeho důvodech, **je klient informován** ve lhůtách uvedených níže. Není – li uvedeno níže jinak, je klient informován o skutečnostech, které se týkají platebního styku zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví, je-li již aktivní, prostřednictvím SMS na telefonní číslo určené pro zasílání autorizačního klíče, písemně a to i e – mailem a telefonem.
6. **Banka přijímá v provozní době hotovostní vklady na účty** v pokladně v prostorách sídla banky. Při vkladu v hotovosti připiše banka částku na účet neprodleně po přijetí hotovosti. Hotovostní operace se řídí pokladním řádem, který je umístěn v prostorách banky. Při přijímání hotovosti obdrží klient pokladní doklad.
7. Při bezhotovostním převodu je **okamžikem přijetí platebního příkazu** okamžik, kdy banka obdrží platební příkaz od klienta. Případně - li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky nebo v době, která je blízka konci provozní doby, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky. **Banka připiše částku vložených prostředků** v plné výši bez jakýchkoli srážek.

8. **Banka může odmítnout platební příkaz**, jestliže není povinna platební transakci provést, nebyly splněny smluvní podmínky pro jeho přijetí nebo stanoví-li tak jiný právní předpis (např. platební příkaz nebude řádně vyplněn, platební příkaz není autorizován, 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 provedení platebního příkazu banka klienta informuje ihned prostřednictvím přímého bankovníctví, nejpozději však následující pracovní den po jeho přijetí, není-li taková informace zákonem zakázána. Informace může být poskytnuta telefonicky, zprávou doručenou prostřednictvím služby přímého bankovníctví, e-mailem, poštou a dalšími dohodnutými prostředky, budou-li sjednány. To neplatí, pokud by byla ohrožena bezpečnost v oblasti platebního styku.
9. **Klient může platební příkaz odvolat**, pokud už nedošlo k provedení platebního příkazu dle dispozice klienta. V případě odložené splatnosti platebního příkazu nesmí klient odvolat platební příkaz po 21. hodině dne předcházejícího okamžiku přijetí platebního příkazu, tj. dne předcházejícího dni splatnosti platebního příkazu.
10. **Banka převádí částku platební transakce** v plné výši bez jakýchkoli srážek. V případě odeslání prostředků do jiné banky WHB zajistí, aby prostředky byly připsány na účet u jiné banky do konce následujícího pracovního dne po přijetí platebního příkazu. Peněžní prostředky jsou připsány na účet klienta vedený u banky neprodleně poté, kdy byly připsány na účet banky. V případě platební transakce v rámci WHB jako jednoho poskytovatele připsá WHB peněžní prostředky na účet klienta jako příjemce nejpozději na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí platebního příkazu. Jedná-li se o platební příkaz, který má být proveden poslední pracovní den v kalendářním měsíci, musí být zadán nejpozději do 16:00 hod. takového posledního pracovního dne v kalendářním měsíci. Platební příkaz zadáný poslední pracovní den v měsíci po 16:00 hod. bude proveden až následující pracovní den.
Banka provádí zúčtování na účtech na základě platebního příkazu klienta. Bez platebního příkazu klienta je banka oprávněna odepsat peněžní prostředky z účtu zejména:
 - na základě pravomocného a vykonatelného rozhodnutí oprávněného orgánu (např. soudu, příslušného správního orgánu nebo exekutorského úřadu);
 - při provádění oprávněného zúčtování chybně zúčtované platby, nejedná-li se o účet správce daně;
 - k úhradě debetních úroků;
 - k úhradě cen za služby;
 - ke srážce daně,
 - v dalších případech, kdy to bylo dohodnuto mezi klientem a bankou nebo ze zákonných důvodů.

III. Informace o způsobu komunikace mezi bankou a klientem

1. Klient komunikuje s bankou zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví (po její aktivaci), pomocí dohodnutých platebních prostředků. Klient komunikuje dále písemně a to i e-mailem, pokud klient bance e- mailovou adresu sdělil a telefonem.
2. Banka komunikuje s klientem zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví, je-li již aktivní, prostřednictvím SMS na telefonní číslo určené pro zasílání autorizačního klíče, písemně a to i e – mailem a telefonem. Prostřednictvím výše uvedených prostředků banka poskytuje klientovi informace.
3. Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu klientovi, zpřístupní banka informaci oznámením na webových stránkách: (www.wuestenrot.cz).

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. 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 běžný účet (BÚ) a spořicí účet (SÚ), 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. Byl-li platební příkaz k neautorizované platební transakci dán nepřímou, má povinnost podle bodu 7 banka, která vede klientovi platební účet.
9. 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.
10. Ustanovení bodu 7 tohoto článku se nepoužije v případech, že ztrátu z neautorizované platební transakce nese klient.
11. 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.

12. Klient nenese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co plátce oznámil ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nebo banka nezajistila, aby klientovi byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli ohlásit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku nebo banka porušila povinnost požadovat silné ověření klienta.
13. Klient je povinen oznámit bance (reklamovat) neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bez zbytečného odkladu poté, 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. Reklamaci 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.
14. 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 k účtům s přímým bankovníctvím“ nebo smluvními ujednáními.

V Praze dne 13. 1. 2018