

# informace

Předsmluvní informace poskytované Wüstenrot hypoteční bankou a.s. před uzavřením smlouvy o účtu a vkladu fyzických osob nepodnikatelů – s přímým bankovníctvím

## I. INFORMACE O POSKYTOVATELI A ORGÁNU DOHLEDU

1. Poskytovatelem finančních služeb na základě smlouvy o účtu/vkladu je Wüstenrot hypoteční banka a.s., se sídlem Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO 26747154, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 8055 (dále též „**banka**“). Předmětem podnikání banky je zejména přijímání vkladů a poskytování úvěrů. Více informací o předmětu podnikání a oprávnění k výkonu činností je na webových stránkách [www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz). Tyto údaje jsou uvedeny také v seznamu regulovaných a registrovaných subjektů vedeném Českou národní bankou, který je zdarma přístupný na jejich webových stránkách, nebo v obchodním rejstříku (včetně dálkového přístupu do tohoto rejstříku na webových stránkách [www.justice.cz](http://www.justice.cz)).
2. Kontaktovat banku lze na zákaznické lince 257 092 111 nebo na e-mailové adrese [kontakt@wuestenrot.cz](mailto:kontakt@wuestenrot.cz), popř. poštou na shora uvedené adrese sídla.
3. Výkon předmětu podnikání banky podléhá bankovnímu dohledu vykonávanému Českou národní bankou, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

## II. POSKYTOVANÉ SLUŽBY, SMLOUVA O ÚČTU, SMLOUVA O VKLADU

1. Banka uzavírá s klienty smlouvy o účtu a/nebo smlouvy o vkladu (dále také jen „**smlouva**“), k nimž banka poskytuje služby přímého bankovníctví. Služba přímého bankovníctví umožňuje komunikaci mezi bankou a klientem prostřednictvím internetu nebo po telefonu za sjednaných podmínek (dále také jen „**Internet banka**“ nebo „**IB**“ a „**Telefonické bankovníctví**“). Nedílnou součástí smlouvy jsou Všeobecné obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro účty a vklady fyzických osob nepodnikatelů - s přímým bankovníctvím (dále jen „**VOP**“) a obchodní podmínky banky upravující konkrétní bankovní produkty – jednotlivé typy účtů/vkladů (dále jen „**produktové podmínky**“).
2. VOP i produktové podmínky je banka oprávněna měnit způsobem popsáním ve VOP. Návrh banky na jejich změnu se považuje za přijatý, pokud banka oznámí změnu nejpozději 2 měsíce před účinností změny, klient změnu přede dnem její účinnosti neodmítl a banka klienta v návrhu na změnu informovala, že má právo změnu přede dnem její účinnosti odmítnout a smlouvu vypovědět, jinak se návrh na změnu bude považovat klientem za přijatý.
3. Smlouva o účtu se uzavírá na dobu neurčitou. Smlouva o vkladu se uzavírá na dobu určitou, minimálně v délce 12 měsíců. Smlouvu může uzavřít svéprávná fyzická osoba starší 18 let.
4. Banka nevede účty společné. V současné době vede banka na základě smlouvy o účtu běžné účty a spořicí účty (dále také jen „**účet**“/„**účty**“) a na základě smlouvy o vkladu termínované vklady. Účty i vklady jsou vedeny pouze v české měně. Běžný účet (dále jen „**BÚ**“) je platebním účtem, který je určen k přijímání a k provádění plateb. Spořicí účet (dále jen „**SÚ**“) je zvláštní typ účtu, který slouží k vyššímu zhodnocení peněžních prostředků na účtu; klient může s prostředky nakládat, účelem účtu však není běžný platební styk. Termínované vklady banka eviduje na zvláštních vkladových účtech, které nejsou platebními účty, přičemž možnost klienta jako majitele vkladového účtu disponovat s peněžními prostředky vkladu je výrazně omezena předem dohodnutými podmínkami. Termínovaný vklad nelze sjednat samostatně, jen k BÚ. Rozsah poskytovaných platebních služeb na účtech (včetně vkladových účtů) je omezen. Banka je účastníkem platebního systému s neodvolatelností zúčtování provozovaného ČNB. Kód banky pro tuzemský platební styk je 7980.
5. Peněžní prostředky na účtu jsou úročeny úrokovou sazbou stanovenou v aktuálně platném Přehledu úrokových sazeb. Přehled úrokových sazeb je k dispozici v provozních prostorách banky a na webových stránkách banky ([www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz)). S aktuálním Přehledem úrokových sazeb je klient seznámen při uzavření každé smlouvy. Banka je oprávněna jednostranně určovat a měnit výši úrokové sazby, kterou se úročí peněžní prostředky na účtu klienta, tj. měnit Přehled úrokových sazeb. Úroková sazba je odvozena od referenční úrokové sazby, tj. úrokové sazby vyhlášené Českou národní bankou, a dále je ovlivněna cenou peněžních prostředků na peněžním a finančním trhu, náklady banky na své financování a obchodní politikou banky. Změnu úrokové sazby, tj. změnu Přehledu úrokových sazeb oznamuje banka klientovi minimálně 14 kalendářních dní před nabytím účinnosti změny, a to oznámením prostřednictvím Internet banky. Jakákoliv změna úrokových sazeb, která je pro klienta příznivější, může být bankou uplatněna i bez zaslání předchozího oznámení v uvedené lhůtě před účinností změny.
6. Na základě uzavřené smlouvy o účtu banka poskytuje tyto platební služby a služby v rámci tuzemského platebního styku:
  - a) vklad v hotovosti na účet v pokladně v sídle banky;
  - b) bezhotovostní vklad na účet;
  - c) bezhotovostní výplata (převod) prostředků z účtu na účet.S prostředky na účtu lze disponovat pouze jednorázovými platebními příkazy zadávanými prostřednictvím služby přímého bankovníctví. Na obou účtech je možné provádět platební transakce v omezeném rozsahu. Bližší informace o platebním styku a lhůtách pro provádění platebních transakcí jsou uvedeny níže v samostatných člácích těchto Předsmluvních informací.
7. Smlouvy o vkladu, resp. vkladové účty na jejich základě vedené, nejsou určeny k provádění platebních transakcí a nejsou účty platebními. Některé operace na těchto vkladových účtech však mohou mít povahu jednorázových platebních transakcí:
  - a) bezhotovostní vklad peněžních prostředků na vkladový účet s termínovaným vkladem,
  - b) bezhotovostní výplata (tj. převod) prostředků z vkladového účtu s termínovaným vkladem na BÚ.Vklady a výběry z a na vkladový účet jsou uskutečňovány pouze bezhotovostně prostřednictvím BÚ. Banka plní povinnosti poskytovatele vymezených platebních služeb stanovené zákonem o platebním styku s přihlédnutím k povaze produktu. Lhůty pro provádění platebních transakcí jsou stejné jako u smluv o účtech. Upozorňujeme, že právě u těchto smluv může být za okamžik přijetí platebního příkazu považován jiný den než den, kdy banka příkaz od klienta obdrží.
8. Další informace uvedené v těchto Předsmluvních informacích jako obecné či platné pro smlouvy o účtech platí přiměřeně i pro smlouvy o vkladu.

### III. CENA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY, DALŠÍ NÁKLADY, DANĚ, ROZHODNÉ PRÁVO A JEDNACÍ JAZYK

1. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v Sazebníku poplatků/úhrad za poskytované služby k účtům s přímým bankovníctvím (dále jen „**sazebník**“), není-li výslovně sjednáno jinak. Ceny se účtují vždy podle sazebníku ve znění platném v době poskytnutí příslušné služby či provedení úkonu. Sazebník je trvale k dispozici na webových stránkách [www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz) a na požádání jej banka poskytne klientovi v tištěné podobě v prostorách sídla banky a jejich detašovaných pracovištích, tj. regionálních centrech (dále jen společně „**provozní prostory banky**“). Celková cena za poskytování služeb v souvislosti se smlouvou o účtu / smlouvou o vkladu zahrnuje:
  - a) poplatek za zřízení účtu/termínovaného vkladu,
  - b) poplatek za vedení účtu/termínovaného vkladu,
  - c) poplatek za přímé bankovníctví,
  - d) poplatky za transakce na účtech, zadání platebního příkazu prostřednictvím přímého bankovníctví přes internet, vyčíslení aktuálního zůstatku, přehledy transakcí,
  - e) poplatek za výpis z účtu,
  - f) případně jiné úhrady za poskytování dalších služeb a úkonů spojených se správou účtu/vkladu sjednané ve smlouvě nebo v sazebníku.**Ke dni vydání těchto předmluvních informací je výše poplatků uvedených pod písm. a) – d) nulová.** Poplatek za zadání platebního příkazu se hradí v případě, že je zadán přes telefon. Poplatek za výpis z účtu se hradí, jen vyžaduje-li klient výpis v listinné podobě (elektronický je zdarma). Při sjednání smlouvy nejsou klientovi účtovány žádné náklady na dodání této finanční služby. Banka neúčtuje žádné zvláštní poplatky ani jiné náklady za použití prostředků komunikace na dálku. Na základě marketingové kampaně vyhlášené bankou může být některý z poplatků účtován v nižší výši, než je uvedeno v aktuálně platném sazebníku. Sazebník je banka oprávněna měnit postupem sjednaným ve VOP.
2. Banka je povinna v případech a termínech stanovených zákonem odvádět srážkovou daň ve výši 15 % z připsaných úroků (účtu/vkladu).
3. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce; v českém jazyce jsou poskytovány i VOP, produktové podmínky a veškeré související informace. Po dobu trvání závazku bude banka s klientem jednat v českém jazyce. Před uzavřením smlouvy bere banka jako základ pro vytvoření vztahů se zájemcem o účet/vklad právní předpisy České republiky. Stejně tak následně po uzavření smlouvy se smluvní vztah mezi bankou a klientem založený smlouvou řídí právem České republiky. Příslušným soudem pro řešení případných sporů ze smlouvy je výlučně věcně a místně příslušný soud v České republice.

### IV. ZPŮSOBY UZAVÍRÁNÍ SMLUV

1. Smlouvu lze uzavřít v listinné formě prostřednictvím obchodního zástupce banky (dále také jen „**poradce**“) nebo prostřednictvím operátora zákaznické linky banky. Smlouvu lze uzavřít rovněž elektronicky prostřednictvím webového formuláře banky určeného pro on-line sjednání nebo má-li již klient s bankou uzavřenou smlouvu se službou přímého bankovníctví, také prostřednictvím služby přímého bankovníctví. Uzavírá-li se smlouva prostřednictvím operátora zákaznické linky banky, prostřednictvím webového formuláře banky určeného pro on-line sjednání nebo prostřednictvím služby přímého bankovníctví, jedná se o uzavření smlouvy za pomoci prostředků komunikace na dálku.
2. **Nový klient**, který nemá s bankou uzavřenou dosud žádnou smlouvu o účtu nebo smlouvu o vkladu (dále také jen „**zájemce**“), má tedy tyto možnosti uzavření smlouvy:
  - a) Elektronicky prostřednictvím webového formuláře banky určeného pro on-line sjednání - Zájemce na webových stránkách banky vyplní webový formulář určený pro on-line sjednání smlouvy. Banka podle údajů vyplněných v této elektronické žádosti vyhotoví elektronický návrh smlouvy a poskytne zájemci jeho obsah, včetně VOP, produktových podmínek, sazebníku, dalších příloh smlouvy a těchto Předmluvních informací. Návrh smlouvy (nabídka banky) je již opatřen/a podpisy ze strany banky. Zájemce po prostudování smlouvy a jejích příloh smlouvu elektronicky podepíše, a to autorizačním SMS klíčem zasláným mu bankou poté, co zájemce ve webovém formuláři o podepsání smlouvy požádá. Autorizační klíč je certifikační kód zasílaný bankou formou SMS na mobilní telefonní číslo zájemce/klienta určené (sjednané) zájemcem/klientem v žádosti právě pro zasílání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů). Po podpisu smlouvy klientem zašle banka uzavřenou smlouvu společně s VOP, produktovými podmínkami, sazebníkem, dalšími přílohami smlouvy a těmito Předmluvními informacemi na e-mailovou adresu zadanou klientem v žádosti. Smlouva je uzavřena okamžikem elektronického podpisu klienta autorizačním SMS klíčem. Doklady k provedení identifikace klienta ve smyslu zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorizmu (dále také jen „**AML zákon**“) popsané níže, bez jejichž předložení smlouva nenabude účinnosti, může klient bance doložit (nahrazení jejich skenu v příslušné části webového formuláře) v rámci uzavření smlouvy nebo i dodatečně bez zbytečného odkladu po jejím uzavření.
  - b) Prostřednictvím operátora zákaznické linky banky - Žádost o smlouvu dle zájemcem po telefonu sdělených údajů vyplní operátor zákaznické linky banky (v příslušné aplikaci banky) a na základě této žádosti banka vyhotoví návrh smlouvy (již opatřený podpisy za banku). Návrh smlouvy pak banka společně s VOP, produktovými podmínkami, sazebníkem, dalšími přílohami smlouvy a těmito Předmluvními informacemi zasílá zájemci poštou. Následně se zájemce seznámí s obsahem návrhu smlouvy a ostatními výše zmíněnými dokumenty, jedno vyhotovení smlouvy opatří zájemce svým podpisem a zašle je bance bez zbytečného odkladu společně s kopií dokladů k provedení identifikace ve smyslu AML zákona popsanych níže. Banka je návrhem (nabídkou) smlouvy vázána po dobu 30 dnů od ode dne jejího vyhotovení (odeslání zájemci), není-li v nabídce stanoveno jinak. Smlouva je uzavřena dnem, kdy klientem podepsané vyhotovení smlouvy, včetně všech uvedených dokladů nezbytných k identifikaci klienta, je doručeno do sídla banky. O uzavření smlouvy je klient bankou informován písemně bez zbytečného odkladu.
  - c) Prostřednictvím poradce banky - Žádost o smlouvu dle zájemcem osobně sdělených údajů vyplní poradce (v příslušné aplikaci banky) a na základě této žádosti poradce vygeneruje a vytiskne pro zájemce návrh smlouvy (již opatřený podpisy za banku). Tento návrh pak předkládá zájemci společně s VOP a ostatními výše jmenovanými dokumenty, včetně těchto Předmluvních informací, a provádí identifikaci klienta ve smyslu AML zákona. Banka je návrhem (nabídkou) smlouvy vázána po dobu 30 dnů od ode dne jejího vyhotovení. Smlouva je uzavřena dnem, kdy klientem podepsané vyhotovení je doručeno do sídla banky. O uzavření smlouvy je klient bankou informován písemně bez zbytečného odkladu.
3. **Stávající klient** může uzavřít další smlouvu s bankou všemi způsoby jako nový klient, navíc však může smlouvu uzavřít také prostřednictvím přímého bankovníctví. Uzavírá-li klient smlouvu prostřednictvím Internet banky, vyplní v prostředí IB dostupný elektronický formulář žádosti, resp. smlouvy, seznámí se s jejím obsahem, aktuálními VOP, produktovými podmínkami, sazebníkem, dalšími přílohami smlouvy, včetně těchto Předmluvních informací, které banka k formuláři klientům v IB poskytuje. Následně návrh smlouvy klient v IB elektronicky podepíše autorizačním SMS klíčem zasláným mu na telefonní číslo sjednané pro zasílání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů), a to poté, co klient v IB o podepsání smlouvy požádá. Smlouva je uzavřena dnem, kdy banka odešle klientovi podepsanou smlouvu v elektronické podobě (ve formátu PDF, s připojenými podpisy i za banku) zpět do IB klienta. Uzavírá-li klient smlouvu prostřednictvím Telefonického bankovníctví, postupuje se obdobně, jako je popsáno výše v odst. 2, písm. b) tohoto článku.

### V. IDENTIFIKACE KLIENTA, DOKLADY TOTOŽNOSTI

1. Před uzavřením smlouvy o účtu je nutné, aby klient (majitel účtu) poskytl bance osobní údaje nezbytné pro uzavření smlouvy o účtu a byla provedena jeho identifikace ve smyslu AML zákona, včetně předložení příslušných dokladů totožnosti. Jedná se o identifikační údaje klienta (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu, popř. kontaktní adresa, adresa bydliště, rodné číslo nebo datum narození) a další údaje, týkající se např. majetkových poměrů, které banka musí zjišťovat a evidovat zejména podle zákona o bankách, AML zákona a z důvodů zákonné obezřetnosti.  
Banka dále vyžaduje předkládání různých dokladů podle zvoleného způsobu uzavření smlouvy. Uzavírá-li klient smlouvu za pomoci prostředků komunikace na dálku, tj. aniž by byla provedena identifikace klienta pracovníkem banky nebo jejím poradcem za fyzické přítomnosti

klienta, je nezbytné, aby klient k provedení identifikace ve smyslu AML zákona předložil bance 2 doklady totožnosti a také doklady k tzv. registračnímu účtu. Registrační účet je klientem v žádosti o smlouvu vyplněný účet vedený na jméno klienta u jiné banky v ČR, ze kterého musí být na nový účet zřizovaný smlouvou provedena první platba (dále jen „**registrační účet**“). Všechny kopie musí být pořízeny tak, aby údaje na nich byly řádně čitelné a úplné. Není možné předložit printscreen (otisk obrazovky) z internetového bankovníctví. Kopie předkládaných dokladů nemusí být úředně ověřené. Má-li banka při zřizování účtu nebo po jeho zřízení pochybnosti o správnosti údajů v předložených dokladech, může si vyžádat od klienta předložení dalších dokladů, popř. potvrzení nebo ověření těchto údajů.

2. Osoby, které nejsou občany ČR, nemohou smlouvu uzavřít prostřednictvím poradce. Je-li taková smlouva přesto uzavřena, může ji banka okamžitě ukončit.
3. Má-li již klient s bankou uzavřenou smlouvu se službou přímého bankovníctví a uzavírá si prostřednictvím služby přímého bankovníctví další smlouvu, nejsou doklady k provedení identifikace ve smyslu AML zákona standardně bankou vyžadovány a ani není nutné zasílat platbu z registračního účtu. S ohledem na povinnost obezřetnosti a kontroly si však banka může takový doklad od klienta vyžádat.

## VI. PLATEBNÍ PŘÍKAZY A PLATEBNÍ STYK

1. Na účtech vedených bankou na základě smlouvy o účtu nebo smlouvy o vkladu je možné provádět platební transakce v omezeném rozsahu specifikovaném výše. Každá platební transakce musí být autorizována dohodnutým způsobem. Příslušné jednorázové platební příkazy může klient zadávat přímo prostřednictvím služby přímého bankovníctví (se splatností max. 30 dnů od data zadání platebního příkazu). Platební příkazy zadávané prostřednictvím Telefonického bankovníctví přijímá banka pouze v provozní době, která je uvedena na webových stránkách banky. Je-li platební příkaz zadáván prostřednictvím IB, je klient povinen řádně vyplnit všechny povinné náležitosti platebního příkazu, při podávání platebního příkazu prostřednictvím Telefonického bankovníctví je klient dotazován na všechny povinné náležitosti zaměstnancem banky. V případě zadávání platebního příkazu prostřednictvím IB musí být platební příkaz autorizován příslušnými bezpečnostními prvky přímého bankovníctví popsanými níže. Je-li platební příkaz zadáván prostřednictvím Telefonického bankovníctví, je autorizace zároveň provedena prostřednictvím zpětného telefonického kontaktování klienta zaměstnancem banky. Nedojde-li ke zpětnému kontaktování klienta do konce provozní doby banky, nebude platební příkaz přijat. Povinné náležitosti platebního příkazu jsou: číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce, částka a měna platební transakce, údaj o úplatě, datum přijetí platebního příkazu. Nepovinné náležitosti jsou symboly, zpráva pro příjemce, datum splatnosti. Na žádost banky musí klient doplnit informaci o příjemci platby. O přijetí platebního příkazu, nepřijetí platebního příkazu a jeho důvodech a o provedení platebního příkazu je klient informován ve lhůtách a způsobem níže uvedeným.
2. Příkazy zadávané prostřednictvím IB jsou zdarma, příkazy zadávané prostřednictvím Telefonického bankovníctví jsou zpoplatněny sazbou dle aktuálního sazebníku.
3. Okamžikem přijetí platebního příkazu je okamžik, kdy banka obdrží platební příkaz od klienta (plátce) – platební příkaz dojde bance. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou banky nebo na dobu, která je blízká konci provozní doby, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby banky plátce. Je-li mezi bankou a klientem, který dal podnět k platební transakci, dohoda, že provedení platební transakce může začít v určitý okamžik, kdy budou splněny určité podmínky nebo ke konci určitého období, považuje se za okamžik přijetí okamžik, kdy budou splněny určité podmínky (např. platební příkaz podaný před datem splatnosti termínovaného vkladu, apod.).
4. O přijetí platebního příkazu je klient informován ihned prostřednictvím přímého bankovníctví podle způsobu jeho zadání (informace se podává o čísle účtu plátce, příjemce, výši částky, měně, případně úplatě, datu splatnosti, uvedených symbolů, zprávy pro příjemce). Informaci ve stejném rozsahu obdrží klient následující den po provedení transakce.
5. Banka může odmítnout platební příkaz, jestliže není povinná platební transakci provést, nebyly splněny smluvní podmínky pro jeho přijetí nebo stanoví-li tak právní předpis (např. platební příkaz nebude řádně vyplněn, příkaz není opatřen dohodnutými ochrannými prostředky, byla nařízena exekuce, je zde podezření na podezřelý obchod 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 i e-mailem, poštou a dalšími dohodnutými prostředky, budou-li sjednány. Není-li důvod odmítnutí provedení platebního příkazu v informaci uveden, je klient oprávněn se o těchto důvodech informovat na zákaznické lince banky.
6. Banka může rovněž odmítnout nepřiměřeně daný platební příkaz ze zákonných důvodů. V takovém případě informuje klienta, že příkaz hodlá odmítnout a o důvodech odmítnutí předem. Není-li to možné, informuje ho bez zbytečného odkladu po odmítnutí. To neplatí, pokud by byla ohrožena bezpečnost v oblasti platebního styku.
7. Klient jako plátce může souhlas s platební transakcí odvolat, pokud ještě nedošlo k provedení platebního příkazu dle dispozice klienta. V případě odložení splatnosti platebního příkazu nesmí klient odvolat platební příkaz po 21. hodině dne předcházejícího okamžiku přijetí platebního příkazu, tj. dne předcházejícího dni splatnosti platebního příkazu.
8. Banka, ať už na pozici poskytovatele služeb klientovi, který je plátcem (dále jen „**poskytovatel plátce**“), nebo na pozici poskytovatele služeb klientovi, který je příjemcem platby (dále jen „**poskytovatel příjemce**“), převádí částku platební transakce v plné výši bez jakýchkoli srážek.
9. Banka jako poskytovatel plátce zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na účet poskytovatele příjemce do konce následujícího pracovního dne po přijetí platebního příkazu. Banka odepisuje peněžní prostředky z účtu plátce v den splatnosti platebního příkazu (platební příkaz musí být přijat bankou nejpozději do 23.50 hodin daného dne).
10. Banka jako poskytovatel příjemce připiše částku platební transakce na účet klienta jako příjemce neprodleně poté, kdy byla připsána na účet banky.
11. V případě platební transakce v rámci banky jako jednoho poskytovatele musí být peněžní prostředky připsány na účet 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 posledním pracovním dnem v měsíci po 16:00 hod. bude proveden až následující pracovní den.
12. Den valuty peněžních prostředků odepsaných z účtu klienta jako plátce nastává nejdříve okamžikem, kdy je částka platební transakce odepsána z účtu klienta. Den valuty v případě připsání částky na účet klienta jako příjemce nastává nejpozději okamžikem, kdy je částka platební transakce připsána na účet banky, popř. ve sjednaném dni automatické obnovy podle druhu produktu. Banka odepíše částku platební transakce z účtu klienta nejdříve zároveň s okamžikem přijetí platebního příkazu. Okamžikem připsání prostředků na účet klienta jako příjemce jsou příjemce prostředky k dispozici při splnění podmínek dohodnutých ve smlouvě podle druhu produktu.
13. Služby jako inkaso, trvalé příkazy, výběr v hotovosti apod., které jsou běžně poskytovány na platebních účtech (např. běžných účtech) nelze na účtech vedených bankou sjednat.
14. 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 opravného 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 jako majitelem účtu a bankou, nebo ze zákonných důvodů.
15. Banka neprovádí částečné úhrady, s výjimkou případů stanovených zvláštním zákonem. Obdrží-li banka od soudu nebo příslušného správního orgánu usnesení o nařízení výkonu rozhodnutí nebo exekuční příkaz vydaný exekutorským úřadem, blokuje peněžní prostředky s příslušenstvím na účtu ve výši stanovené v usnesení nebo v exekučním příkazu. Po dobu trvání exekuce na účet není klient oprávněn nakládat s částkou ve výši nařízené exekuce a jejího příslušenství. Banka přitom postupuje v souladu se zvláštním zákonem.
16. Stejně tak není klient oprávněn nakládat s prostředky na účtu do výše, na kterou klient zřídil zástavní právo. Podmínky pro zřízení zástavního práva jsou sjednány ve VOP.

## VII. INFORMACE O NESPRÁVNĚ PROVEDENÉ A NEAUTORIZOVANÉ PATEBNÍ TRANSAKCI

### 1. Náprava nesprávně provedené platební transakce

- 1.1. 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.
- 1.2. Poskytovatel plátce napraví nesprávně provedenou platební transakci vůči plátcí, ledaže doloží plátcí, a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce, že částka nesprávně provedené platební transakce již byla připsána na účet poskytovatele příjemce. Byla-li již částka nesprávně provedené platební transakce připsána na účet poskytovatele příjemce, nesprávně provedenou platební transakci napraví poskytovatel příjemce vůči příjemci. Banka může být na straně poskytovatele plátce, poskytovatele příjemce, popřípadě může být na obou stranách.
- 1.3. Byl-li platební příkaz k provedení platební transakce dán nepřímou, považuje se za nesprávně provedenou i platební transakce, která byla provedena v rozporu s platebním příkazem, který plátce předal poskytovateli služby nepřímého dání platebního příkazu, i když byla provedena v souladu s přijatým platebním příkazem. Povinnost nápravy nesprávně provedené platební transakce vůči plátcí má poskytovatel, který plátcí vede platební účet.
- 1.4. Odpovídá-li banka jako poskytovatel plátce klientovi jako plátcí za nesprávně provedenou transakci a klient bance oznámí, že netrvá na provedení transakce, banka neprodleně uvede účet, z něhož byla částka transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k odepsání nedošlo, nebo vrátí částku nesprávně provedené platební transakce včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků klientovi, jestliže nepřichází v úvahu předcházející řešení. Postup uvedený v předcházejících větech se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána před tím, než klient jako plátce oznámil bance jako poskytovateli plátce, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že banka jako poskytovatel plátce toto připsání doloží klientovi jako plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce. Jestliže banka jako poskytovatel plátce odpovídá klientovi jako plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a klient bance neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, banka jako poskytovatel plátce neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce a uvede platební účet plátce do stavu, v němž by byl, kdyby platební transakce byla provedena správně, nebo vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátcí, jestliže předcházející postup nepřipadá v úvahu.
- 1.5. Odpovídá-li banka jako poskytovatel příjemce klientovi jako příjemci za nesprávně provedenou platební transakci, banka neprodleně uvede účet klienta do stavu, v němž by byl, kdyby platební transakce byla provedena správně, nebo dá částku nesprávně provedené transakce včetně nesprávně zaplacené úplaty a ušlých úroků k dispozici klientovi, pokud předcházející postup nepřichází v úvahu.
- 1.6. Platební transakce je správně provedena co do osoby příjemce, je-li provedena v souladu s jedinečným identifikátorem příjemce. Platí to i pro případ, že jsou uvedeny další údaje o příjemci než ty, které jsou uvedeny ve smlouvě mezi ním a poskytovatelem příjemce. Byl-li uveden klientem jako plátcem nesprávný jedinečný identifikátor příjemce, poskytne banka 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.
- 1.7. Jestliže poskytovatel plátce nezúčtoval částku platební transakce v české měně nebo nepoužil bankovní spojení v souladu s platebním příkazem klienta a způsobil tím nesprávně provedení platební transakce, je poskytovatel neoprávněného příjemce povinen na podnět poskytovatele plátce, který nesprávně provedení platební transakce způsobil, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji poskytovateli plátce, který nesprávně provedení platební transakce způsobil k nápravě nesprávně provedené platební transakce dle pravidel popsaných výše. Dále je poskytovatel příjemce oprávněn uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo (dále jen „**opravné zúčtování**“). Banka jako poskytovatel příjemce informuje klienta jako neoprávněného příjemce o provedení opravného zúčtování výpisem z účtu. Po uplynutí tří měsíců od data vzniku chyby banka jako poskytovatel příjemce odepíše neoprávněně připsanou částku z účtu klienta jako neoprávněného příjemce jen s jeho souhlasem. Banka neopraví chybu v zúčtování, pokud byla způsobena správným zúčtováním příkazu, který byl chybně vystaven plátcem.
- 1.8. Opravné zúčtování k tíži účtu správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávně provedení platební transakce způsobila, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.

### 2. Náprava neautorizované platební transakce

- 2.1. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal klient jako plátce souhlas. Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, banka jako poskytovatel plátce neprodleně po té, co tuto skutečnost zjistí, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne poté, co jí klient jako plátce oznámí, že došlo k neautorizované platební transakci, uvede platební účet, 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.
- 2.2. Byl-li platební příkaz k neautorizované platební transakci dán nepřímou, má povinnost podle bodu 2.1 poskytovatel, který vede plátcí platební účet.
- 2.3. Lhůta k nápravě dle bodu 2.1 tohoto článku nezačne běžet, dokud má banka důvod se domnívat, že klient jednal podvodně a jestliže to spolu s odůvodněním písemně oznámí orgánu dohledu.
- 2.4. Ustanovení bodu 2.1 tohoto článku se nepoužije v případě, že ztrátu z neautorizované transakce nese klient.
- 2.5. 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.
- 2.6. Klient nenese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co 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.

## VIII. REKLAMACE NESPRÁVNĚ PROVEDENÉ A NEAUTORIZOVANÉ PATEBNÍ TRANSAKCE

1. Jestliže klient tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je banka povinna doložit klientovi, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že platební transakce byla ověřena, správně zaznamenána, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou, jinak platí, že je platební transakce neautorizovaná nebo nesprávně provedená. Byl-li dán platební příkaz nepřímou, má důkazní povinnost uvedenou v předcházející větě poskytovatel služby nepřímého dání platebního příkazu vůči poskytovateli, který vede klientovi účet.
2. Klient je povinen oznámit bance neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci bez zbytečného odkladu po té, co se o ní dozvěděl. Jestliže platební transakce z podnětu klienta byla provedena nesprávně, banka vyvine na žádost klienta veškeré úsilí, aby platební transakce byla vyhledána, a o výsledku informuje klienta.
3. Klient má právo reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu za předpokladu, že banka poskytla nebo zpřístupnila informace o platební transakci. Neuplatněním práva v reklamační lhůtě právo zaniká. Právo vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nevylučuje právo na náhradu škody.
4. 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.

## IX. ZPUSOB A PROSTŘEDKY KOMUNIKACE, POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

1. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá zejména prostřednictvím služby přímého bankovníctví. Pro přístup ke službám přímého bankovníctví a k jeho zabezpečení slouží jedinečné osobní identifikační/bezpečnostní prvky přímého bankovníctví (dále jen „**bezpečnostní prvky**“). Konkrétní rozsah služeb, podmínky a podrobné informace potřebné pro využívání služby přímého bankovníctví (včetně provádění jednorázových platebních příkazů) a technické požadavky pro vybavení klienta jsou obsaženy v uživatelské příručce (Přímé bankovníctví – Manuál pro používání), která je uveřejněna na webových stránkách banky. Komunikace dále probíhá po telefonu, písemně poštou nebo e-mailem. Banka komunikuje s klientem také prostřednictvím SMS odesílaných mu na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů). Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu klientovi, zpřístupní banka informaci oznámením na webových stránkách banky.
2. Technické požadavky na vybavení klienta ke komunikaci s bankou prostřednictvím Internet banky jsou:
  - a) Libovolné zařízení (PC, notebook, smartphone apod.) s přístupem k internetu a s internetovým připojením o rychlosti minimálně 512 kb/s,
  - b) Internetový prohlížeč kompatibilní se současnými webovými standardy:
    - IE 7 a vyšší,
    - Firefox 3,0 a vyšší,
    - Opera 9 a vyšší,
    - Google Chrome,
    - Apple Safari 3 a vyšší.
3. Smlouvu včetně VOP a produktových podmínek má klient k dispozici po celou dobu trvání smluvního vztahu buď v listinné podobě, nebo v podobě elektronické (ve formátu PDF), v závislosti na způsobu uzavření smlouvy. VOP jsou dále zpřístupněny na webových stránkách banky. Klient má právo kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, aby mu banka na jeho žádost poskytla informace o obsahu smlouvy, včetně VOP a produktových podmínek, a stejně tak aby mu poskytla informace uvedené v tomto dokumentu.

## X. ZABEZPEČENÍ KOMUNIKACE A BEZPEČNOSTNÍ PRVKY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ

1. Bezpečnostními prvky přímého bankovníctví jsou mobilní telefonní číslo klienta určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů), bankou zasláné autorizační klíče, klientské číslo sdělené klientovi bankou po uzavření smlouvy, heslo pro přihlášení do IB zvolené klientem při aktivaci IB a dále též bezpečnostní kód pro komunikaci a příjmení matky za svobodna používané v Telefonickém bankovníctví, které si klient volí/zadáva již při sepisování žádosti o smlouvu.
2. Klient odpovídá za ochranu svých bezpečnostních prvků přímého bankovníctví proti zneužití třetí osobou a zavazuje se používat je v souladu se smlouvou a VOP. Tyto bezpečnostní prvky je povinen chránit a za tímto účelem přijmout veškerá bezpečnostní opatření. To znamená, že není oprávněn je předávat třetí osobě, a zavazuje se, že bezpečnostní prvky přímého bankovníctví bude používat vždy jen osobně.
3. Klient je povinen neprodleně ohlásit bance ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podezření na možné zneužití či neautorizované použití bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů) pro využití služeb přímého bankovníctví, a to v pracovních dnech po-čt 8:00-17:00, pá 8:00-15:00 na zákaznické lince banky 257 092 111. Klient sdělí bance všechny jemu známé informace, včetně údajů o uživateli, jenž byl oprávněným držitelem příslušných bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů), o okolnostech ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů). Banka po ohlášení ztráty nebo odcizení či podezření na zneužití bezpečnostních prvků (nebo jejich nosičů) učiní veškerá přiměřená opatření, aby zamezila jejich použití.
4. Získá-li banka podezření, že došlo k ohrožení bezpečnosti vzájemné komunikace, ke zneužití, ztrátě, odcizení, neautorizovanému použití nebo jinému ohrožení bezpečnostních prvků přímého bankovníctví, jejich užití neoprávněnou osobou, nebo takové nebezpečí hrozí nebo existuje-li důvodné podezření na podvodné jednání, může omezit nebo zcela zablokovat jakýkoliv prostředek nezbytný ke komunikaci prostřednictvím služby přímého bankovníctví, u něhož takové podezření vzniklo. Banka je oprávněna zablokovat službu přímého bankovníctví, také pokud stav prostředků na účtu, k němuž je služba přímého bankovníctví zřízena, klesne pod stanovený minimální zůstatek nebo přesáhne do nepovoleného debetu, pokud je prostřednictvím služby přímého bankovníctví provedena platební transakce ve výši přesahující limit pro tuto službu, z důvodů, pro které je banka oprávněna odstoupit od smlouvy, anebo na žádost klienta. Banka před zablokováním služby přímého bankovníctví, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informuje klienta o zablokování dané služby a jeho důvodech jedním z dohodnutých způsobů komunikace. To neplatí, jestliže by poskytnutí těchto informací mohlo zmařit účel zablokování nebo by bylo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy

## XI. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Banka je oprávněna od smlouvy odstoupit v kterémkoliv z následujících případů:
  - a) klient poruší své povinnosti z kterékoliv smlouvy s bankou;
  - b) vyjde-li najevo, že prohlášení klienta učiněné vůči bance bylo v době, kdy bylo činěno, nepravdivé, nesprávné či v podstatném ohledu neúplné;
  - c) klient nesplnil některou informační povinnost, kterou má vůči bance na základě jakékoli smlouvy nebo jiných ujednání či na základě obecných právních předpisů nebo neprokázal zdroj peněžních prostředků nebo účel platební transakce;
  - d) byla v důsledku podvodného nebo neetického jednání klienta podstatně narušena vzájemná důvěra mezi klientem a bankou;
  - f) banka se věrohodným způsobem doví, že ochrana bezpečnostních prvků klientem je nedostatečná nebo dokonce došlo k předání těchto prvků třetí osobě, došlo k podvodnému jednání nebo je zde podezření na podvodné jednání apod.;
  - e) klient je v úpadku nebo hrozícím úpadku nebo byly učiněny kroky k zahájení insolvenčního řízení nebo nastala událost, která by měla účinek obdobný účinku kterékoliv události uvedené v tomto článku podle zahraničního právního řádu, je-li tento právní řád pro posouzení dané události rozhodný;
  - g) jedná se o smlouvu uzavřenou elektronicky prostřednictvím webového formuláře určeného pro on-line sjednání a banka uplatní své právo na odstoupení do 60 dnů od uzavření smlouvy.
2. Klient má právo odstoupit od smlouvy i bez uvedení důvodu ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, nebo v případě, že klientovi při uzavření smlouvy nebyly ze strany banky sděleny zákonem vyžadované informace ke smlouvě, pak ve lhůtě 14 dnů ode dne, kdy banka klientovi tyto informace poskytne dodatečně. Pokud se některá z informací, které banka klientovi poskytne před uzavřením smlouvy uzavírané za pomoci prostředků komunikace na dálku, ukáže být nepravdivou, má klient právo od takové smlouvy odstoupit do 3 měsíců ode dne, kdy se klient o této skutečnosti dozvěděl nebo kdy se o tom dozvědět měl a mohl. Odstoupí-li klient od smlouvy o bankovních službách podle tohoto článku, může banka požadovat úhradu za služby, které klientovi banka poskytne do okamžiku odstoupení od smlouvy ve sjednané výši. Lhůta pro odstoupení je považována za zachovanou, je-li oznámení o odstoupení v listinné podobě odesláno na adresu sídla banky: Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4 nejpozději v poslední den lhůty. Pro odstoupení lze použít vzorové „Oznámení o odstoupení od smlouvy o běžném účtu, spořicímu účtu, termínovaném vkladu“, které je trvale vyvěšeno na webových stránkách banky [www.wuesterrot.cz](http://www.wuesterrot.cz), popř. je k dispozici v provozních prostorách banky. Použití tento formulář však není povinností. S ohledem na případnou potřebu prokázat, že pro uplatnění práva byla dodržena stanovená lhůta, se doporučuje činit oznámení o odstoupení od smlouvy např. doporučeným dopisem zaslaným prostřednictvím provozovatele poštovních služeb. Banka neposkytuje možnost tento formulář odstoupení vyplnit přímo na výše uvedených webových stránkách a odeslat bance elektronicky.
3. Smlouvu o vkladu jako smlouvu sjednanou na dobu určitou je klient oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu před sjednaným dnem splatnosti, a to bez výpovědní doby s okamžitou účinností ke dni doručení výpovědi (žádosti o ukončení) bance, nicméně v takovém případě

- předčasného ukončení je zároveň klient povinen uhradit bance poplatek za předčasné ukončení dle sazebníku. Povinnost uhradit poplatek dle sazebníku nevznikne, dojde-li k předčasnému ukončení smlouvy o vkladu v důsledku toho, že klient využil své právo vypovědět smlouvu podle článku II, odst. 2 těchto Předšmluvních informací nebo v případě, že využil své právo na odstoupení dle odst. 2 tohoto článku.
4. Smlouvu o účtu jako smlouvu sjednanou na dobu neurčitou je klient oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu, přičemž s výjimkou případu podle čl. II odst. 2 těchto Předšmluvních informací výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení výpovědi bance a končí posledním dnem kalendářního měsíce, v němž byla doručena. Banka je také oprávněna vypovědět smlouvu o účtu bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba počíná běžet ode dne doručení výpovědi klientovi a končí posledním dnem druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena. Banka je oprávněna vypovědět smlouvu o účtu i s delší výpovědní dobou.
  5. Není-li výpověď smlouvy ze strany klienta nebo odstoupení od smlouvy ze strany klienta zasláno bance prostřednictvím IB, musí být výpověď/odstoupení písemná/é a klientův podpis musí být úředně ověřen.
  6. Smlouva může zaniknout také dohodou stran, popř. dalšími způsoby/v dalších případech stanovených smlouvou, VOP, produktovými podmínkami a/nebo příslušnými právními předpisy.

## XII. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Se stížnostmi vzniklými v souvislosti se smlouvou a službami poskytovanými bankou se lze obrátit na manažera stížností banky písemným podáním zasláným poštou, e-mailem, elektronicky prostřednictvím formuláře zveřejněného na internetových stránkách [www.wuestenrot.cz](http://www.wuestenrot.cz), telefonicky nebo osobně v místě sídla banky. Adresa pro doručování: Wüstenrot hypoteční banka a.s., Na hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, tel.: 257 092 403, e-mail: [stiznosti@wuestenrot.cz](mailto:stiznosti@wuestenrot.cz).
2. Stížnost je vyřizována bez zbytečného odkladu nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti, resp. dodání všech podkladů potřebných pro její vyřízení. Ve zvlášť komplikovaných případech může být tato lhůta prodloužena (banka o prodloužení této lhůty informuje). Podrobné informace o postupu vyřizování reklamací a stížností jsou zveřejněny na internetové stránce [www.wuestenrot.cz/dokumenty/informace-o-postupu-vyrizovani-reklamaci-a-stiznosti](http://www.wuestenrot.cz/dokumenty/informace-o-postupu-vyrizovani-reklamaci-a-stiznosti). Stížnost, která se týká poskytnutí platební služby, je vyřizována do 15 pracovních dnů.
3. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se lze následně obrátit na finančního arbitra jakožto subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. Ten sídlí na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, tel.: 257 042 070 (v provozu v pracovních dnech od 9:00 do 11:00), e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz). (více informací viz také [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz)).
4. Zájemce o účet či termínovaný vklad / klient se může v případě nespokojenosti s postupem banky obrátit se svou stížností také na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, jako na orgán dohledu nad bankou. Česká národní banka však není oprávněna rozhodnout v konkrétním sporu.
5. Pokud klient smlouvu s bankou uzavřel prostřednictvím internetu, může stížnost podat i prostřednictvím platformy pro řešení spotřebitelských sporů online (<http://ec.europa.eu/odr/>).

## XIII. FOND POJIŠTĚNÍ VKLADŮ (GARANČNÍ FOND)

1. Pro případ neschopnosti banky dostát závazkům vůči klientům jsou ze zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, pohledávky z vkladů na účtech u banky, včetně úroků z těchto vkladů pojištěny u instituce Garanční systém finančního trhu se sídlem Týn 639/1, PSČ 110 00, Praha 1, IČ: 49710362 (dále také jen „Fond pojištění vkladů“), a to v Kč do výše odpovídající částce 100 000 EUR. Pojištěny jsou veškeré pohledávky z vkladů včetně úroků vedených při splnění požadavků na identifikaci stanovených níže v české měně nebo v cizí měně, evidovaných jako kreditní zůstatky na účtech, nejde-li o pohledávky, které jsou ze zákona z pojištění vyloučeny.
2. Nezbytné identifikační údaje pro pojištění vkladů u fyzických osob jsou jméno, příjmení, adresa, rodné číslo, a nebylo-li přiděleno, datum narození. Identifikační údaje musí být uvedeny ve smlouvě o účtu.
3. Náhrada klientovi se poskytuje v částce vypočtené podle bodu 4 tohoto článku, nejvýše však v částce odpovídající 100 000 EUR pro jednu oprávněnou osobu u jedné banky. Ekvivalent limitu v českých korunách se přepočte podle kurzu devizového trhu vyhlášeného Českou národní bankou k rozhodnému dni.
4. Pro výpočet náhrady se sečtou všechny pojištěné pohledávky z vkladů klienta u banky podle stavu k rozhodnému dni. Výpočet se provádí v české měně, u pohledávek z vkladů vedených v cizí měně se přepočte na českou měnu provádí podle kurzu devizového trhu vyhlášeného Českou národní bankou k rozhodnému dni. Součástí pojištěné pohledávky z vkladu jsou i úroky vypočtené k rozhodnému dni. Náhrada se vyplácí v české měně. Právo klienta na plnění z Fondu pojištění vkladů je právem spojeným s pohledávkou z vkladu.

Tyto Předšmluvní informace byly zpracovány Wüstenrot hypoteční bankou a.s. ke dni 10.9.2018.