

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 těchto finančních služeb je Wüstenrot hypoteční banka a.s., se sídlem Na Hřebenech II 1718/8, Nusle, 140 00 Praha 4, IČO 26747154, zapsaná u obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze oddíl B, č. vložky 8055 (dále též „**banka**“). Předmětem podnikání banky je zejména přijímání vkladů a poskytování úvěrů. Více informací o předmětu podnikání a oprávnění k výkonu činností lze nalézt na internetových stránkách www.wuestenrot.cz, popř. lze tyto údaje zjistit či ověřit v seznamu regulovaných a registrovaných subjektů vedeném Českou národní bankou, který je zdarma přístupný na jejích internetových stránkách, nebo v obchodním rejstříku (včetně dálkového přístupu do tohoto rejstříku na internetových stránkách www.justice.cz).
2. Kontaktovat banku lze na zákaznické lince 257 092 111 nebo na e-mailové adrese kontakt@wuestenrot.cz, popř. poštou na shora uvedeně adrese sídla.
3. Výkon předmětu podnikání banky podléhá bankovnímu dohledu vykonávanému Českou národní bankou, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

II. DEFINICE POJMŮ

1. **Přímé bankovníctví** je souhrn služeb, které banka poskytuje klientovi. Na základě těchto služeb klient nakládá s prostředky na účtu výhradně prostřednictvím internetu, telefonu, popř. jinými sjednanými dálkovými prostředky. Klient podává prostřednictvím těchto prostředků příkazy, vyjadřuje souhlas s provedením příkazu, dostává informaci o jeho provedení, získává tímto způsobem informace o zůstatku prostředků na účtu a provádí další úkony, které jsou blíže specifikovány v podmínkách k jednotlivým produktům. Stávající klient je oprávněn v internetovém bankovníctví prostřednictvím dohodnutých prostředků uzavírat smlouvy o dalších produktech, umožňují-li to podmínky konkrétního produktu. Informace potřebné pro využívání služeb přímého bankovníctví, včetně způsobu jednání a požadavky na technické vybavení klienta jsou uvedeny ve Všeobecných obchodních podmínkách Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro účty a vklady fyzických osob nepodnikatelů – s přímým bankovníctvím (dále jen „**VOP**“), které klient obdrží spolu se smlouvou a dále jsou dostupné na internetových stránkách banky.
2. **Úrokové období** je období, po které jsou prostředky na účtu úročeny sjednanou, popř. aktuální úrokovou sazbou, podle druhu produktu. Banka je oprávněna výši úrokové sazby a limitů úročení v průběhu úrokového období měnit.
3. **Registrační účet** je účet vedený na jméno klienta u jiné banky v ČR. Banka požaduje, aby z tohoto účtu byla provedena první platba, pokud nebyla provedena identifikace klienta zaměstnancem banky nebo obchodním zástupcem (není-li u některých druhů produktů stanoveno v produktových podmínkách jinak). Po připsání první platby z tohoto účtu se tento účet u některých produktů stává účtem transakčním.
4. **Transakční účet** je účet určený klientem, na který mohou být u některých produktů převáděny prostředky z účtů vedených bankou pro klienta. U některých produktů může klient nakládat s prostředky na účtu jen prostřednictvím transakčních účtů. V takovém případě může mít klient celkem 3 transakční účty, které může měnit. Do počtu těchto účtů se započítává po připsání první platby i účet registrační. O změnu transakčních účtů může klient požádat způsobem uvedeným v produktových podmínkách.
5. **Převzetí identifikace** je náhradní způsob identifikace klienta podle zákona č. 253/2008 Sb. v platném znění. Je-li tento způsob identifikace použit pro fyzickou osobu nepodnikatele, předloží tato osoba kopii dokladu totožnosti, jeden další podpůrný doklad, z něhož lze zjistit identifikační údaje a číslo průkazu totožnosti, stát, popř. orgán, který jej vydal a dobu jeho platnosti, a doklad potvrzující existenci účtu vedeného na jméno klienta u banky v ČR (např. výpis z účtu ne starší 3 měsíce nebo kopii uzavřené smlouvy o účtu).
6. **Doklad totožnosti** je doklad, na základě kterého je možné zjistit totožnost klienta. Banka uvádí v článku IV. těchto předsmluvních informací soupis dokladů totožnosti, které vyžaduje předložit podle způsobu identifikace klienta a státní příslušnosti.
7. **Smlouva o finančních službách sjednaná na dálku prostřednictvím prostředků elektronické komunikace** je smlouva uzavřená jen za použití dohodnutých elektronických prostředků komunikace na dálku v internetovém bankovníctví. První smlouvu s klientem banka nikdy neuzavírá v internetovém bankovníctví. Další smlouvy je klient oprávněn uzavírat prostřednictvím prostředků komunikace na dálku dohodnutými s bankou ve smlouvě prostřednictvím internetového bankovníctví. Nesouhlasí-li klient s uzavíráním smluv prostřednictvím prostředků komunikace na dálku, je oprávněn smlouvy uzavírat i korespondenčním způsobem nebo prostřednictvím finančního poradce.
8. **Stávající klient** je klient, který má s bankou uzavřenou minimálně jednu smlouvu o vedení účtu a má zpřístupněny služby internetového bankovníctví.
9. **Nový klient** je klient, který nemá zpřístupněny služby přímého bankovníctví.

10. **Transakční limit** je sjednaná maximální částka (denní, týdenní) pro odchozí platební transakci při využívání služeb přímého bankovníctví. Transakční limit může být nastaven klientem po uzavření smlouvy na základě žádosti, pokud to banka umožňuje a pokud jsou podrobnosti upraveny ve VOP.
11. **Internetové bankovníctví** (dále také „IB“) je aplikace, prostřednictvím které klient uděluje pokyny bance a získává různé informace zejména o stavu a pohybech na účtu, změně podmínek apod. Při udělování pokynů a předávání informací je využívána internetová síť.
12. **Platební účet** je účet, který slouží k provádění platebních transakcí. Tyto informace se vztahují na účty, které nejsou platebními účty, přiměřeně.
13. **Platební transakce** je vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků.
14. **Peněžní prostředky** jsou bankovky, mince, bezhotovostní peněžní prostředky a elektronické peníze.
15. **Platební prostředek** je zařízení nebo soubor postupů dohodnutých mezi poskytovatelem a uživatelem, které jsou vztaženy k osobě uživatele a kterými uživatel dává platební příkaz.
16. **Plátce** je uživatel, z jehož platebního účtu mají být prostředky odepsány.
17. **Příjemce** je uživatel, na jehož platební účet mají být připsány prostředky.
18. **Platební příkaz** je pokyn poskytovateli, jímž plátce žádá o provedení platební transakce.
19. **Jedinečný identifikátor** je kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se podle určení poskytovatele identifikuje uživatel nebo jeho účet při provádění platebních transakcí.
20. **Den valuty** je okamžik, ke kterému je platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z prostředků na platebním účtu.
21. **Poskytovatel plátce nebo příjemce** je osoba, která je oprávněna poskytovat platební služby podle zákona o platebním styku.

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

1. Banka sjednává s klienty smlouvy o účtu a/nebo smlouvy o vkladu (dále také jen „smlouva“). Smlouvu o účtu či vkladu může uzavřít svéprávná fyzická osoba starší 18 let. Banka nevede podnikatelské účty ani účty společné. V současné době vede banka účty pouze v české měně. Banka je účastníkem tuzemského systému platebního styku.
2. 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 internetových stránkách www.wuestenrot.cz a na požádání jej banka poskytne klientovi v tištěné podobě v sídle banky a/nebo na jeho obchodních místech (regionálních centrech). Celková cena, včetně daní a poplatků, 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 internetové bankovníctví,
 - d) poplatky za transakce na účtech, zadání platebního příkazu v internetovém bankovníctví, vyčíslení aktuálního zůstatku, přehledy transakcí,
 - e) poplatek za výpis z účtu,
 - f) srážkovou daň ve výši 15 % z úroků ze zůstatku účtu/vkladu,
 - g) případně jiné úhrady za poskytování dalších služeb a úkonů spojených se správou účtu/vkladu sjednané ve smlouvě a v sazebníku.

Ke dni vydání těchto předmluvních informací je výše poplatků uvedených pod písm. a) – d) nulová. Poplatek za výpis z účtu se hradí, jen vyžaduje-li klient výpis v listinné podobě (elektronický je zdarma). Při sjednání smlouvy o účtu / smlouvy o vkladu 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 úhrad.
3. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce; v českém jazyce jsou poskytovány i VOP 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 zájmemcem 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. IDENTIFIKACE KLIENTA, DOKLADY TOTOŽNOSTI

1. Před uzavřením smlouvy o účtu je nutné, aby majitel účtu poskytl bance osobní údaje nezbytné pro uzavření smlouvy o účtu. 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, zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a z důvodů zákonné obezřetnosti.
2. Smlouva může být uzavřena prostřednictvím žádosti podané přes internet, telefon a prostřednictvím internetového bankovníctví. Občané ČR mohou uzavřít smlouvu i prostřednictvím obchodního zástupce, který před jednáním s klientem musí klientovi sdělit svoji totožnost, telefonní číslo, adresu pro doručování elektronické pošty.
3. Při uzavírání smlouvy je banka povinna klienta identifikovat. Níže je uvedeno, jaké doklady banka požaduje předkládat, je-li klientem občan ČR nebo cizinec. Banka dále vyžaduje předkládání různých dokladů podle zvoleného způsobu uzavření smlouvy. 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 majitele účtu předložení dalších dokladů, popř. potvrzení nebo ověření těchto údajů.
4. **Občan ČR, který uzavírá smlouvu prostřednictvím žádosti podané přes internet a telefon** (kanály web, telefon), předkládá vždy: kopii platného občanského průkazu a kopii dalšího dokladu totožnosti (jako druhý doklad může být předložen cestovní pas, řidičský průkaz, rodný list, zbrojní průkaz nebo průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny). Jako další doklad při tomto způsobu identifikace klient dokládá kopii výpisu z registračního účtu ne starší 3 měsíce nebo kopii smlouvy o registračním účtu.
5. **Občan ČR, který uzavírá smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce**, předkládá při provádění identifikace vždy platný občanský průkaz. Identifikaci provádí obchodní zástupce.

6. **Občan SR, který uzavírá smlouvu prostřednictvím žádosti podané přes internet a telefon** (kanály web, telefon), předkládá vždy: kopii cestovního pasu, nebo povolení k trvalému pobytu, nebo kopii platného občanského průkazu a kopii dalšího dokladu totožnosti (jako druhý doklad může být předložen doklad, který nebyl předložen jako první doklad, např. cestovní pas, občanský průkaz, řidičský průkaz, rodný list, zbrojní průkaz nebo průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny nebo povolení k pobytu). Jako další doklad při tomto způsobu identifikace klient dokládá kopii výpisu z registračního účtu ne starší 3 měsíce, je-li podle těchto podmínek nezbytné, aby první platba byla uskutečněna z tohoto účtu nebo kopii smlouvy o registračním účtu.
7. **Občan EU (mimo SR), který uzavírá smlouvu prostřednictvím žádosti podané přes internet a telefon** (kanály web, telefon), předkládá vždy: kopii ID Card nebo kopii platného cestovního pasu (jako druhý doklad může být předložen ID Card nebo cestovní pas, pokud nebyl předložen jako první doklad totožnosti, řidičský průkaz, průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny nebo povolení k pobytu). Jako další doklad při tomto způsobu identifikace klient dokládá kopii výpisu z registračního účtu ne starší 3 měsíce, je-li podle těchto podmínek nezbytné, aby první platba byla uskutečněna z tohoto účtu nebo kopii smlouvy o registračním účtu. Smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce nelze uzavřít.
8. **Občan mimo EU, který uzavírá smlouvu prostřednictvím žádosti podané přes internet a telefon** (kanály web, telefon), předkládá vždy: kopii platného cestovního pasu s vyznačeným povolením k pobytu (jako druhý doklad může být předložen řidičský průkaz, průkaz pojištěnce zdravotní pojišťovny, pracovní povolení nebo povolení k pobytu, není-li vyznačeno v cestovním pase). Jako další doklad při tomto způsobu identifikace klient dokládá kopii výpisu z registračního účtu ne starší 3 měsíce, je-li podle těchto podmínek nezbytné, aby první platba byla uskutečněna z tohoto účtu nebo kopii smlouvy o registračním účtu.
9. O soby, které nejsou občany ČR, nemohou smlouvu uzavřít prostřednictvím obchodního zástupce. Je-li taková smlouva přesto uzavřena, může ji banka okamžitě ukončit.
10. Při uzavírání smluv o dalších produktech, které jsou uzavírány stávajícími klienty přímo v IB, nejsou doklady totožnosti standardně vyžadovány. S ohledem na povinnost obezřetnosti a kontroly si však banka může takový doklad od klienta vyžádat.

V. ZPŮSOBY UZAVÍRÁNÍ SMLUV

Smlouvu o účtu / smlouvu o vkladu je možné uzavřít těmito způsoby:

Nový klient, který nemá s bankou uzavřenou dosud žádnou smlouvu o účtu, který nemá zpřístupněny služby internetového bankovníctví, má tyto možnosti:

- a) Poté, co zájemce o účet / termínovaný vklad (dále také jen „zájemce“) na internetových stránkách banky vyplní webový formulář určený pro on-line sjednání účtu / termínovaného vkladu, banka podle údajů vyplněných v této žádosti vyhotoví elektronický návrh smlouvy a ten zájemci zašle společně s VOP, Produktovými podmínkami a dalšími přílohami smlouvy, sazebníkem a těmito Předmluvními informacemi na e-mailovou adresu zadanou zájemcem v žádosti, popř. mu je vytiskne a zašle poštou na kontaktní adresu, podle toho, jakou formu doručení si zájemce v závěru žádosti zvolil. Namísto samostatného vyplňování webového formuláře může zájemce podat žádost také telefonicky (prostřednictvím operátora call centra banky); v takovém případě jsou mu uvedené dokumenty zasílány poštou a součástí je i samostatná příloha smlouvy Informace o zpracování osobních údajů a souhlas se zpracováním osobních údajů. Zasláný návrh smlouvy (nabídka banky) je vždy již opatřen/a podpisy ze strany banky. Následně se zájemce seznámí s obsahem návrhu smlouvy a ostatními výše zmíněnými dokumenty a vytiskne si návrh smlouvy ve dvou vyhotoveních, není-li mu doručován poštou. Jedno vyhotovení smlouvy opatří zájemce svým podpisem a zašle je bance bez zbytečného odkladu společně s kopií 2 dokladů totožnosti a kopií výpisu z registračního účtu ne starší 3 měsíců, či potvrzením o vlastnictví registračního účtu. Banka je návrhem (nabídkou) smlouvy vázána po dobu 30 dnů od ode dne jejího vyhotovení (odeslání zájemci, popřípadě od zpřístupnění nabídky zájemci prostřednictvím prostředků komunikace na dálku), není-li v nabídce stanoveno jinak. Smlouva je uzavřena dnem, kdy klientem řádně vyplněné a podepsané vyhotovení smlouvy, včetně všech uvedených příloh nezbytných k identifikaci klienta, je doručeno do sídla banky. O uzavření smlouvy je klient bankou informován písemně bez zbytečného odkladu.
- b) Zájemce má možnost uzavřít smlouvu prostřednictvím obchodního zástupce banky. Ten pak předkládá zájemci návrh smlouvy (nabídku banky), včetně VOP a ostatních výše jmenovaných dokumentů a provádí identifikaci klienta. Návrh smlouvy je již opatřen podpisy ze strany banky. 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.

Stávající klient může uzavřít další smlouvu všemi způsoby jako nový klient, navíc však může smlouvu uzavřít v IB za využití sjednaných elektronických prostředků komunikace na dálku. Bude-li uzavírat klient smlouvu v IB, není povinen zasílat doklady totožnosti, ani platbu z registračního účtu. Jestliže klient použije pro uzavření smlouvy IB, předpokládá banka, že s tímto způsobem uzavření smlouvy souhlasí.

VI. SMLOUVA O ÚČTU

1. Na základě uzavřené smlouvy o účtu a platebním účtu banka umožňuje:

- a) Vložení hotovosti prostřednictvím pokladny v sídle banky, převod peněžních prostředků z podnětu plátce (plátce je oprávněn zadat jednorázový příkaz pouze prostřednictvím služby přímého bankovníctví nebo telefonicky). U některých smluv je možné provádět převody z účtu pouze na omezený počet předem určených účtů, přičemž tyto účty je možné měnit v souladu s podmínkami daného produktu.
 - b) Platební příkazy mohou být klientem zadávány pouze prostřednictvím služby přímého bankovníctví. Příkaz musí být opatřen dohodnutými prostředky komunikace jako je klientské číslo, jméno, heslo, SMS, popř. dalšími bezpečnostními prvky.
 - c) V případě převodu peněžních prostředků na účet odepisuje banka prostředky v den splatnosti platebního příkazu (příkaz musí být přijat bankou nejpozději do 23.50 hodin daného dne). Banka zajistí připsání peněžních prostředků na jiný účet v rámci banky v den jejich odepsání z účtu. Jedná-li se o 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. Příkaz zadaný poslední pracovní den v měsíci po 16.00 hod. bude proveden až následující pracovní den. Banka zajistí připsání peněžních prostředků na účet jiné banky do konce následujícího pracovního dne od přijetí platebního příkazu.
 - d) Příkazy zadávané prostřednictvím IB jsou zdarma, příkazy zadávané telefonicky jsou zpoplatněny sazbou dle aktuálního sazebníku.
- 1.1. Banka je oprávněna navrhnout změnu obsahu smlouvy za podmínek stanovených v VOP. Jestliže klient s navrhovanou změnou nesouhlasí, je oprávněn smlouvu vypovědět s okamžitou účinností, a to bezúplatně.

2. Způsob komunikace

- 2.1. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá zejména prostřednictvím IB pomocí dohodnutých platebních prostředků. Komunikace dále probíhá po telefonu, písemně poštou nebo e-mailem. Smlouvu včetně podmínek bude mít klient k dispozici po celou dobu trvání smluvního vztahu buď v listinné podobě, nebo jako soubor zaslaný do IB klienta. Soubor, který obsahuje smlouvu, je možné vytisknout. Takto bude mít klient k dispozici smlouvu po celou dobu trvání smluvního vztahu.
- 2.2. Technické požadavky na vybavení klienta ke komunikaci s bankou jsou:
 - a) Libovolná pracovní stanice s připojením 64 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. Informace o povinnostech a o odpovědnosti banky a klienta

Po uzavření smlouvy je klient povinen zabezpečit všechny dohodnuté prostředky i techniku, prostřednictvím které bude k realizaci příkazů docházet tak, aby nemohlo dojít k jejich zneužití nebo užití třetí osobou. Pokud má klient i jen pouhé podezření nebo dokonce dojde k odcizení některého prvku, který je součástí dohodnutých postupů, je povinen tuto skutečnost ihned oznámit v pracovní době banky a prostředky zablokovat pro další použití. Banka zablokuje na žádost klienta platební prostředek ihned, jakmile obdrží žádost klienta. Navíc může banka takový prostředek zablokovat i v případě, že se domnívá, že platební prostředek byl zneužit nebo došlo k jinému ohrožení bezpečnosti komunikace.

4. Informace o odpovědnosti banky za nesprávně provedenou platební transakci:

- 4.1. Banka jako poskytovatel plátce odpovídá klientovi (plátcí) za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže klientovi jako plátcí a tam, kde to připadá v úvahu také poskytovateli příjemce doloží, že částka nesprávně provedené transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. Jestliže neodpovídá za nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel plátce plátcí, odpovídá za ni poskytovatel příjemce příjemci. Banka může být poskytovatel plátce, poskytovatel příjemce, popřípadě může být na obou stranách. **Bude-li odpovídat banka jako poskytovatel plátce klientovi jako plátcí za nesprávně provedenou transakci a klient banky 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 větách se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána před tím, než plátce svému poskytovateli oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že poskytovatel plátce toto připsání doloží plátcí a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce. **Jestliže banka klienta jako poskytovatel plátce odpovídá plátcí za nesprávně provedenou platební transakci a klient banky bance neoznámí,** že netrvá na provedení platební transakce, banka 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 k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo nebo vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátcí, jestli předcházející postup nepřipadá v úvahu. **Bude-li odpovídat banka jako poskytovatel příjemce klientovi za nesprávně provedenou platební transakci,** banka neprodleně uvede účet klienta do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení transakce nedošlo nebo dá částku nesprávně provedené transakce včetně nesprávně zaplacené úplaty a ušlých úroků k dispozici klientovi, pokud předcházející postup nepřichází v úvahu.
- 4.2. **Jestliže bude provedena neautorizovaná platební transakce,** banka neprodleně po té, co jí klient tuto skutečnost sdělil, uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána do stavu, v němž byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, popř. vyplatí tuto částku klientovi, jestliže uvedení v předešlý stav není možné. Toto ustanovení neplatí v případě, že ztrátu z neautorizované transakce nese klient. Klient nese ztrátu z neautorizované platební transakce do částky odpovídající 150 EUR, pokud ztráta byla způsobena zneužitím platebního prostředku v případě, že klient nezajistil ochranu jeho jedinečných bezpečnostních prvků. Klient nese ztrátu v plném rozsahu, pokud ztrátu způsobil podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil své povinnosti vyplývající z nezbytné ochrany bezpečnostních prvků. Klient nenese ztrátu z neautorizované platební transakce, pokud nejednal podvodně a ztráta vznikla po té, co klient oznámil bance zneužití platebního prostředku. Jestliže klient uvede, že provedenou platební transakci neautorizoval (tj. platební příkaz nebyl opatřen dohodnutými prostředky nebo že platební transakce byla provedena nesprávně), je banka povinna doložit klientovi, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl podán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou.
- 4.3. **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 bude provedena nesprávně, banka vyvine na žádost klienta veškeré úsilí, aby platební transakce byla vyhledána, a o výsledku ho bude informovat.
- 4.4. **Klient bude mít 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.
- 4.5. 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.

5. Informace o podmínkách opravného zúčtování

Jestliže banka nezúčtovala částku platební transakce v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobila tím nesprávně provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět banky nebo spořitelního a úvěrního družstva, které nesprávně provedení platební transakce způsobily, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance nebo spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, které nesprávně provedení platební transakce způsobily, k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem upravujícím platební styk, a dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo (dále jen „**opravné zúčtování**“). Banka bude informovat 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 příkazu, který byl chybně

vystaven disponující osobou. Opravné zúčtování k tíži účtů správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávné provedení platební transakce způsobila, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.

6. Ukončení smlouvy o účtu a právo klienta na odstoupení

- 6.1. Smlouva o účtu se uzavírá na dobu neurčitou. Smluvní vztah mezi klientem a bankou může být kdykoliv ukončen na základě vzájemné dohody. Smluvní strany mají právo ukončit smlouvu o účtu také výpovědí nebo odstoupením. Smlouva zaniká i v dalších případech; jednotlivé způsoby/případy zániku smlouvy jsou popsány ve VOP. Výpověď smlouvy o účtu jsou banka i klient oprávněni kdykoliv, a to i bez udání důvodu.
- 6.2. Banka je oprávněna od smlouvy s klientem odstoupit, pokud
- klient poruší své povinnosti z kterékoli smlouvy s bankou;
 - vyjde-li najevo, že prohlášení klienta učiněné vůči bance bylo v době, kdy bylo činěno, nepravdivé, nesprávné či v podstatném ohledu neúplné;
 - 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;
 - byla v důsledku podvodného nebo neetického jednání klienta podstatně narušena vzájemná důvěra mezi klientem a bankou;
 - klient je v úpadku nebo hrozícím úpadku nebo byly učiněny kroky k zahájení insolvenčního řízení nebo nastala událost, která by měla účinek obdobný účinku kterékoli události uvedené v tomto článku podle zahraničního právního řádu, je-li tento právní řád pro posouzení dané události rozhodný.
- 6.3. Klient má právo odstoupit od příslušné smlouvy také tehdy, pokud byla uzavřena bez současné přítomnosti zástupce banky a klienta (na dálku) nebo mimo obchodní místa banky. Toto právo může klient uplatnit ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření příslušné smlouvy, nebo v případě, že klientovi při uzavření smlouvy nebyly ze strany banky sděleny zákonem vyžadované informace ke smlouvě, pak ve lhůtě čtrnácti (14) dnů ode dne, kdy banka klientovi tyto informace poskytne dodatečně. Pokud se některá z informací, které banka klientovi poskytne před uzavřením smlouvy uzavírané na dálku, ukáže být nepravdivou, má klient právo od takové smlouvy odstoupit do tří (3) měsíců ode dne, kdy se klient o této skutečnosti dozvěděl nebo kdy se o tom dozvědět měl a mohl. Pokud toto právo odstoupit od smlouvy klient neuplatní ve výše uvedených lhůtách, zanikne. Podle tohoto odstavce nemůže klient odstoupit od smlouvy o bankovních službách, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které nemůže banka ovlivnit, a od smlouvy, která již byla zcela splněna na žádost klienta před uplatněním práva klienta na odstoupení. 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, spořicího účtu, termínovaném vkladu“, které je trvale vyvěšeno na internetových stránkách www.wuestenrot.cz, popř. je k dispozici v sídle banky a/nebo v jeho obchodních místech (regionálních centrech). Použít 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 internetových stránkách a odeslat bance elektronicky.

VII. SMLOUVY O VKLADU

- Banka uzavírá i smlouvy o vkladu, které nejsou určeny k provádění platebních transakcí a nejsou účty platebními. Pro případ uzavírání smluv o vkladu poskytuje banka klientovi další níže uvedené informace.
- Jedinečným identifikátorem je číslo účtu, klientské číslo, (jméno), heslo, SMS klíč.
- 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.
- Smlouvy o vkladu se sjednávají na dobu určitou, nejméně na 12 měsíců. Sazby úroků sjednané v těchto smlouvách platí po celou dobu sjednaného období.
- Smlouva o vkladu může být ukončena na základě vzájemné dohody smluvních stran. Smluvní strany mají právo ukončit smlouvu o vkladu také odstoupením, a to za podmínek popsanych výše pro smlouvu o účtu. Smlouva o vkladu může zaniknout i v dalších případech; jednotlivé způsoby/případy zániku smlouvy jsou popsány ve VOP. Smlouvu o vkladu nelze vypovědět na základě výpovědní lhůty. Předčasný výběr vkladu je možný na základě žádosti klienta. V takovém případě ale dochází zároveň k předčasnému ukončení smlouvy o vkladu, za které je banka oprávněna účtovat si poplatek dle sazebníku.
- Další informace uvedené v tomto dokumentu jako obecné, či platné pro smlouvy o účtech, platí přiměřeně i pro smlouvy zahrnované pod smlouvy o vkladu.

VIII. OBECNÉ INFORMACE O PROVÁDĚNÍ PLATEBNÍHO STYKU

- Platební příkazy může klient zadávat přímo v IB nebo po telefonu. Je-li příkaz zadáván přímo v IB, je klient povinen řádně vyplnit všechny povinné náležitosti platebního příkazu, při podávání příkazu po telefonu je klient dotazován na všechny povinné náležitosti. V obou případech musí být platební příkaz autorizován dohodnutými prostředky přímého bankovníctví. Povinné náležitosti 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. O přijetí platebního příkazu, nepřijetí platebního příkazu a důvodech, provedení platebního příkazu je klient informován.
- Banka neprovede platební příkaz, jestliže na účtu není dostatek prostředků nebo ze zákonných důvodů (např. exekuce, insolvence). Banka přijímá hotovostní vklady na účty. Klient obdrží po vkladu v hotovosti pokladní doklad. Klient je povinen zkontrolovat údaje na pokladním dokladu, správnost údajů potvrdit svým podpisem a případné nesrovnalosti hned reklamovat. Hotovostní operace se řídí pokladním řádem, který je umístěn v prostorách banky.

IX. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Se stížnostmi vzniklými v souvislosti se službami poskytovanými bankou se lze obrátit na manažera stížností písemným podáním zaslaným poštou, e-mailem, elektronicky prostřednictvím formuláře zveřejněného na internetových stránkách 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.

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.
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. (více informací viz také 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/>).

X. 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.

XI.

Banka je povinna výše uvedené informace klientovi poskytnout před uzavřením smlouvy o účtu nebo vkladu ovládaného prostřednictvím přímého bankovníctví. V zájmu klienta je se s nimi seznámit.

Tyto informace byly zpracovány Wüstenrot hypoteční bankou a.s. ke dni 1. 7. 2017.