
Informace o provádění platebních transakcí Wüstenrot hypoteční bankou a.s.

1. VYMEZENÍ POJMŮ

Vzhledem k platebním službám, poskytovaným Wüstenrot hypoteční bankou (dále jen „WHB“), se rozumí:

- **platebním účtem** účet, který slouží k provádění platebních transakcí
- **platební transakcí** vložení peněžních prostředků na platební účet nebo převod peněžních prostředků; převodem se rozumí operace prováděná na základě platebního příkazu klienta popř. třetí osoby za účelem převedení peněžních prostředků ve prospěch příjemce,
- **peněžními prostředky** bankovky, mince a bezhotovostní peněžní prostředky
- **plátcem** uživatel platebních služeb, z jehož účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení platební transakce,
- **příjemcem** uživatel platebních služeb, na jehož účet mají být podle platebního příkazu připsány peněžní prostředky nebo jemuž mají být podle platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici,
- **poskytovatelem** poskytovatel platebních služeb plátce resp. příjemce (WHB, ostatní banky, spořitelni a úvěrní družstva, platební instituce a další poskytovatelé platebních služeb),
- **platebním příkazem** pokyn poskytovateli, kterým plátce žádá o provedení platební transakce,
- **inkasem** provedení převodu peněžních prostředků z platebního účtu, k němuž dává platební příkaz příjemce na základě souhlasu, který plátce udělil příjemci, poskytovateli příjemce nebo svému poskytovateli.
- **dnem valuty** okamžik, ke kterému je platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na platebním účtu,
- **jedinečným identifikátorem** kombinace číslic, kterými se podle určení WHB 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 WHB obvykle vykonává činnosti potřebné pro provedení platební transakce;
- **provozní dobou** část pracovního dne, kdy WHB obvykle vykonává činnosti potřebné pro provedení platební transakce,
- **dnem splatnosti platebního příkazu** den odepsání peněžních prostředků z účtu klienta, uvedený klientem na platebním příkazu popř. sjednaný mezi klientem a WHB
- **úvěrovým účtem** je účet zřízený bankou za účelem čerpání a splácení úvěru. Nejedná se o účet platební, ale mohou z něho být převáděny prostředky na platební účet nebo mohou přicházet platby z platebního účtu.

2. INFORMACE O PROVÁDĚNÍ PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ

WHB tímto informuje klienty/zájemce o podmínkách provádění platebních služeb, resp. platebních transakcí podle § 79 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, (dále jen „zákon“), na účtech vedených WHB.

Tyto předmluvní informace jsou zveřejněny na webových stránkách www.wuestenrot.cz, v sídle a v regionálních centrech WHB; na žádost klienta mu WHB 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 WHB, popř. v regionálních centrech WHB a prostřednictvím poradce.

2.1. Informace o poskytovateli platebních služeb a o způsobu komunikace

2.1.1. 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.

WHB 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

Fax: 257 092 149

Kontaktní údaje na poradce klienta jsou uvedeny na smluvních dokumentech a dále je lze získat prostřednictvím individuální schránky na webových stránkách WHB, příp. budou klientovi sděleny na výše uvedených kontaktních místech. Elektronické vizitky poradců, působících v konkrétním regionu, jsou k dispozici též na webových stránkách WHB

WHB podléhá bankovnímu dohledu České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

2.1.2. Komunikace mezi klientem a WHB

Komunikace mezi WHB a klientem probíhá především v písemné podobě, a to prostřednictvím České pošty, s.p. nebo jiné obdobné společnosti, pokud se strany nedohodnou na používání jiných prostředků komunikace (osobně, telefon, fax, e-mail, prostřednictvím poradce), a dále níže popsány prostředky elektronické komunikace.

Veřejně přístupné informace jsou klientům k dispozici na webových stránkách WHB. Jedná se o obecné informace o produktech a dále o veškeré WHB povinně uveřejňované údaje podle zákona a zvláštních právních předpisů.

Konkrétní informace o běžných a spořicích účtech jsou uvedeny v Internet bance Wüstenrot.

Informace o operacích na úvěrovém účtu klienta jsou WHB poskytovány prostřednictvím „Portálu pro klienty a poradce“ na webových stránkách WHB, umožňující uchování informací, určených jemu osobně a umožňující reprodukci těchto informací. K této komunikaci je ze strany klienta zapotřebí mít k dispozici zařízení s připojením k internetu a internetovým prohlížečem.

Podání klienta jsou považována za obdržena WHB dnem jejich doručení do sídla WHB; tímto okamžikem počínají běžet i příslušné lhůty. WHB zasílá klientovi písemnosti na adresu, která mu byla klientem písemně sdělena.

Způsob a lhůty zpřístupňování, popř. poskytování informací klientům ohledně provádění platebních transakcí, jsou stanoveny níže (viz čl. 4).

Veškeré smlouvy uzavírané s WHB, resp. právní vztahy vzniklé mezi WHB a klientem v souvislosti s prováděním platebních transakcí a poskytováním produktů, se řídí právním řádem České republiky a jsou uzavírány v českém jazyce. V českém jazyce též probíhá komunikace mezi klientem a WHB během trvání smluvního vztahu.

Případné spory mezi WHB a klientem, související s poskytováním platebních služeb, budou řešeny věcně a místně příslušnými soudy v České republice. Klient je v případě sporu, souvisejícího s poskytováním platebních služeb, také oprávněn obrátit se na finančního arbitra, jako orgán pro řešení mimosoudních sporů v oblasti platebního styku (bližší informace jsou k dispozici na internetové stránce www.finarbitr.cz). Klient je též oprávněn podat stížnost orgánu dohledu nad WHB, uvedenému výše.

2.2. Informace o poskytovaných platebních službách a prováděných platebních transakcích

2.2.1. Rozsah působnosti zákona, popis platebních služeb, prováděné platební transakce

Úvěrové účty vedené WHB **nejsou platebními účty** podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona, tj. neslouží k provádění platebních transakcí ve smyslu zákona. Možnost majitele účtu disponovat s peněžními prostředky na těchto účtech je výrazně omezena předem dohodnutými podmínkami, resp. zvláštními právními předpisy, upravujícími oblast úvěrových účtů. Některé operace na těchto účtech však mohou mít povahu platebních transakcí, a to ve formě převodu peněžních prostředků.

Vzhledem k povaze úvěrových účtů vedených WHB, poskytuje WHB následující platební služby ve smyslu § 3 odst. 1 zákona: provedení převodu peněžních prostředků, k němuž dává platební příkaz plátce, příjemce, popř. plátce prostřednictvím příjemce, vč. převodu, kterým WHB poskytuje převáděné peněžní prostředky klientovi jako úvěr, a vč. převodu, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u WHB (poukazování peněz).

WHB plní povinnosti poskytovatele vymezených platebních služeb stanovené zákonem s přihlédnutím k povaze úvěrových produktů. **V tomto rozsahu WHB provádí pro uživatele platebních služeb jednorázové platební transakce ve smyslu § 74 odst. 1 písm. b) zákona.** Za návrh na uzavření smlouvy o jednorázové platební transakci je považováno takové podání, popř. jednání uživatele platebních služeb, jehož obsahem je požadavek na provedení platební transakce ve smyslu zákona ze strany WHB. WHB neprovádí na jí vedených účtech platební transakce v režimu rámcové smlouvy o platebních službách.

Banka vede vkladové a běžné účty (běžné a spořicí účty) v české měně fyzickým osobám, nepodnikatelům, starším 18 let, plně způsobilým k právním úkonům. Všechny tyto účty jsou ovládány pouze v Internet bance pomocí sjednaných prvků přímého bankovníctví, příp. po telefonu po sdělení bezpečnostních prvků. Bližší informace jsou uvedeny v dokumentu „Předsměrní informace poskytované Wüstenrot hypoteční bankou a.s. před uzavřením rámcové smlouvy o platebních službách a smlouvy o jednorázové platební transakci – nakládání s prostředky na účtu přes internet“.

2.2.2. Provádění platebních transakcí WHB

WHB je účastníkem platebního systému s neodvolatelností zúčtování, provozovaného Českou národní bankou. WHB na základě žádosti písemně informuje bez zbytečného odkladu toho, kdo na tom osvědčí právní zájem, o tomto platebním systému a o jeho pravidlech.

2.2.2.1. Platební transakce

V podmínkách úvěrových produktů, poskytovaných WHB, mohou být za platební transakce ve smyslu § 2 odst. 1 písm. a) zákona považovány tyto operace na účtech vedených WHB:

- bezhotovostní vklad peněžních prostředků na úvěrový účet
- bezhotovostní čerpání úvěru.

WHB umožňuje též vložení hotovosti na úvěrový účet; tato služba není platební službou ve smyslu zákona a nejedná se o platební transakci. WHB plní povinnosti poskytovatele stanovené zákonem přiměřeně povaze této operace.

Běžné účty i spořicí účty v nabídce WHB jsou účty s omezenými funkcemi, ze kterých nelze vybrat hotovost. WHB provádí platební transakce pouze v české měně (CZK).

2.2.2.2. Základní údaje k provádění plateb

a) Vklady na úvěrový účet

Číslo účtu klienta je shodné s číslem úvěrové smlouvy. Kód platebního styku WHB pro provádění platebních transakcí je 7980. Vklad peněžních prostředků na úvěrový účet je možné provést těmito způsoby:

Platba bezhotovostním převodem z účtu

Platba poštovní poukázkou na číslo účtu příjemce

Platba v hotovosti

Platbu v hotovosti je možné provést v pokladně v sídle WHB, a to během pokladních hodin. Pro provedení platby v hotovosti je nutné sdělit číslo účtu, na které klient požaduje peněžní prostředky vložit.

WHB umožňuje též realizovat **platby formou inkasa z platebního účtu klienta** Bližší informace ohledně provádění této formy plateb jsou uvedeny na webových stránkách.

WHB neúčtuje žádnou úhradu za provedení vkladu peněžních prostředků na úvěrový účet

Podrobnější informace k provádění plateb sdělí klientům jejich poradce, popř. operátoři Zákaznické linky Wüstenrot.

Platby ze zahraničí jsou zprostředkovány přes banku, která provádí zahraniční platební styk. Poplatky zprostředkující banky za platbu ze zahraničí hradí klient. Výše tohoto poplatku je stanovena v platném Sazebníku úhrad za poskytované služby. Platební instrukce pro platby ze zahraničí jsou uvedeny na webových stránkách www.wuestenrot.cz.

- b) Výplatu úvěrových prostředků – čerpání úvěru (dále jen „úvěr“) lze provést pouze **bezhotovostním převodem z úvěrového účtu na účet příjemce.**
- c) Vklady na běžný a spořicí účet – bezhotovostně nebo hotovostně - na pokladně v sídle WHB
- d) Platby z běžných účtů a spořicí účtů - bezhotovostně

2.2.3. Platební příkazy, autorizace platební transakce

2.2.3.1. Platební příkazy

Vzhledem k charakteru produktů, poskytovaných WHB, je **za platební příkaz ve smyslu zákona považován:**

a) v případě **čerpání úvěrových prostředků** formulář Platební příkaz. Platební příkaz **musí obsahovat:** číslo účtu plátce, číslo účtu příjemce, částku platební transakce, označení měny (CZK; není-li měna označena, rozumí se CZK) a autorizaci platební transakce (viz níže).

Případá-li to v úvahu, může klient v platebním příkazu dále uvést: variabilní, specifický či konstantní symbol, označení plátce/příjemce, požadované datum splatnosti platebního příkazu, popř. textovou zprávu pro příjemce.

Klient odpovídá za to, že jeho platební příkazy adresované WHB obsahují pouze pravdivé údaje a jsou v souladu s právními předpisy a příslušnou produktovou smlouvou.

Platební příkaz musí obsahovat řádně a čitelně vyplněné všechny povinné údaje. Podmínkou provedení platebního příkazu/transakce je **poskytnutí jedinečného identifikátoru klientem, kterým je číslo účtu/kód platebního styku (kód banky) plátce, resp. příjemce.**

b) v případě **plateb z běžných účtů a spořicíh účtů** může být platební příkaz zadán v Internetové bance (dále jen „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. 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.

Bude – li WHB poskytovatelem platebních služeb, měla by zajistit, aby převody peněžních prostředků byly doprovázeny těmito informacemi (jméno příjemce, číslo platebního účtu příjemce). Nemá-li WHB tyto informace k dispozici, je povinna je zjistit od plátce a poskytnout je poskytovateli příjemce do 3 pracovních dnů od jejich vyžádání.

2.2.3.2. Forma a postup autorizace platební transakce, možnost odvolání souhlasu plátce

Platební transakce je autorizována, **jestliže k ní dal klient, který je plátcem, souhlas** postupem níže uvedeným, nestanoví-li zvláštní právní předpis jinak (např. § 307 odst. 1 občanského soudního řádu).

WHB provede pouze takovou platební transakci, která je autorizována před jejím provedením. V odůvodněných případech lze sjednat i jiný okamžik udělení souhlasu klienta s provedením platební transakce. Souhlas je udělován ke každé jednotlivé platební transakci. WHB provede platební transakci pouze za předpokladu, že jsou splněny podmínky sjednané produktovými smlouvami.

a) Čerpání úvěru: Souhlas s provedením platební transakce WHB uděluje klient, který je plátcem, **svým podpisem na řádně vyplněném platebním příkazu a jeho doručením WHB** postupem uvedeným níže.

WHB provede platební příkaz, ke kterému se souhlas klienta vztahuje, pouze za podmínky, že se podpis klienta na platebním příkazu shoduje se vzorovým podpisem nebo je-li tento podpis ověřen způsobem sjednaným v produktových smlouvách. Platební příkazy je klient povinen předkládat WHB pouze **v listinné podobě**, a to osobně v sídle WHB, popř. prostřednictvím regionálního centra nebo poradce nebo zasláním na adresu sídla WHB. Platební příkaz k čerpání úvěrových prostředků klient předkládá WHB pouze na formulářích WHB. Platební příkaz nelze předat, resp. platební transakci autorizovat, prostřednictvím platebních prostředků ve smyslu zákona

b) Platby z běžných a spořicíh účtů: Platební příkaz musí být autorizován dohodnutými prostředky přímého bankovníctví. Je-li platební příkaz zadáván po telefonu, je autorizace provedena na základě zpětného telefonického kontaktu klienta zaměstnancem banky.

Forma a postup autorizace ve výše uvedeném smyslu jsou sjednány mezi WHB a klientem, který je plátcem, produktovými podmínkami a smlouvami.

2.2.4. Okamžik přijetí platebního příkazu WHB

Okamžikem přijetí platebního příkazu WHB je okamžik, kdy WHB obdrží platební příkaz přímo od plátce, popř. z podnětu příjemce. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou WHB, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby WHB.

Platební příkazy, které WHB obdržela po uplynutí okamžiku blízkou konce provozní doby, na němž se s klientem dohodla, se považují za přijaté na začátku následující provozní doby.

a) Čerpání úvěru: Vzhledem k charakteru úvěrových produktů a skutečnosti, že účty vedené WHB nejsou účty platebními, je předpokladem provedení platebního příkazu splnění všech podmínek, sjednaných mezi WHB a klientem v příslušné produktové smlouvě, resp. existence splatné pohledávky klienta za WHB, vyplývající z příslušné produktové smlouvy. Je-li v produktové smlouvě mezi WHB a klientem, který dává platební příkaz k platební transakci, sjednána odložená splatnost platebního příkazu ve smyslu zákona,

započne provedení platební transakce nejdříve v okamžik, kdy WHB ověří splnění podmínek produktové smlouvy vč. náležitostí platebního příkazu (dále „účinnost platebního příkazu). Za okamžik přijetí platebního příkazu se pak považuje v případě čerpání úvěrových prostředků

- požadovaný den splatnosti, uvedený klientem v platebním příkazu za předpokladu, že byl platební příkaz vč. ostatních požadovaných dokumentů doručen do sídla WHB nejpozději 7 pracovních dnů před uvedeným datem, nebo

- v ostatních případech okamžik účinnosti platebního příkazu (tzn. okamžik splnění podmínek dle smlouvy), maximálně však den splatnosti sjednaný v úvěrové smlouvě

- b) Platby z běžných a spořicíh účtů – u nabízených produktů může klient zadávat platební příkazy přímo v IB nebo po telefonu, Příkazy po telefonu přijímá banka pouze v provozní době, která je uvedena na internetových stránkách. Je-li příkaz zadáván přímo v IB, je klient povinen řádně vyplnit všechny povinné náležitosti platebního příkazu banky a provést autorizaci dohodnutými prostředky přímého bankovníctví. O přijetí platebního příkazu je klient informován ihned prostřednictvím IB nebo po telefonu podle způsobu jeho zadání.

2.2.5. Odmítnutí provést platební příkaz klienta

WHB může odmítnout provést platební příkaz klienta tehdy, nejsou-li splněny smluvní podmínky pro jeho provedení nebo není-li platební příkaz WHB řádně předložen. WHB odmítne provedení platebního příkazu, stanoví-li tak zvláštní právní předpis (např. byla-li nařízena exekuce na účet klienta).

- a) Čerpání úvěru: WHB je oprávněna odmítnout provést platební příkaz zejména nejsou-li splněny následující podmínky pro jeho provedení:

- doručený platební příkaz není řádně nebo čitelně vyplněn
- doručený platební příkaz neobsahuje všechny stanovené náležitosti vč. řádné autorizace (příp. podpis není ověřen, resp. neodpovídá podpisovému vzoru)
- doručený platební příkaz neodpovídá sjednaným podmínkám vč. nedodržení zvláštních lhůt, sjednaných produktovými smlouvami.

Odmítne-li WHB provést platební příkaz, informuje klienta o odmítnutí platebního příkazu prostřednictvím jeho poradce při nejbližší příležitosti, nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu (viz čl. 2.2.4.), a oznámí mu důvody odmítnutí a postup pro nápravu chyb, které byly důvodem odmítnutí. To neplatí, pokud by poskytnutí nebo zpřístupnění těchto informací bylo v rozporu se zvláštním právním předpisem.

- b) Běžné a spořicí účty: WHB neprovede platební příkaz, jestliže v den splatnosti platebního příkazu není na účtu dostatek finančních prostředků pro jeho provedení.

WHB neodpovídá za škody vzniklé neprovedením platebního příkazu klienta v případě, nejsou-li současně splněny všechny podmínky pro jeho provedení.

2.2.6. Neodvolatelnost platebního příkazu a souhlasu plátce

- a) Čerpání úvěru: Klient, který je plátcem, může souhlas s platební transakcí písemně odvolat, avšak nejpozději do níže uvedeného okamžiku.

Klient nesmí odvolat platební příkaz po okamžiku jeho přijetí, nejedná-li se o odloženou splatnost platebního příkazu. V případě sjednané odložené splatnosti platebního příkazu nesmí klient platební příkaz, resp. svůj souhlas s jeho provedením, odvolat po skončení pracovního dne, který předchází okamžiku přijetí platebního příkazu dle čl. 2.2.4. Klient, který je plátcem, nesmí též souhlas s platební transakcí, resp. platební příkaz odvolat po okamžiku, sjednaném mezi ním a WHB produktovými podmínkami a smlouvami.,

- b) Běžné a spořicí účty: Klient jako plátcem může souhlas s platební transakcí 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.

2.2.7. Maximální lhůty pro provádění platebních transakcí

WHB provádí platební transakce ve lhůtách dohodnutých s klientem v produktové smlouvě, maximálně ve lhůtách uvedených níže. WHB provede platební transakci ve stanovené lhůtě pouze v případě, že obdržený platební příkaz obsahuje stanovené náležitosti a jsou dodrženy všechny zákonné a sjednané podmínky k uskutečnění platební transakce, vč. dodržení zvláštních lhůt, v nichž je klient povinen předat WHB stanovené podklady.

Případně-li okamžik přijetí peněžních prostředků nebo okamžik připsání částky platební transakce na účet WHB na dobu, která není provozní dobou WHB, platí, že k přijetí nebo připsání došlo na začátku následující provozní doby WHB.

Nestanoví-li zvláštní právní předpis odlišnou lhůtu, popř. možnost maximální lhůtu prodloužit (např. zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu v platném znění), provede WHB platební transakci nejpozději v těchto lhůtách:

a) **Lhůta pro připsání peněžních prostředků na účet poskytovatele příjemce**

WHB jako poskytovatel plátce zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na účet poskytovatele příjemce nejpozději do konce následujícího pracovního dne po okamžiku přijetí platebního příkazu.

b) **Lhůta pro připsání peněžních prostředků na účet klienta vedeného u WHB**

WHB jako poskytovatel příjemce připsá částku platební transakce na účet klienta, který je příjemcem, neprodleně poté, kdy byla připsána na účet WHB.

c) **Lhůta platební transakce v rámci WHB**

V případě platební transakce prováděné v rámci WHB jako jednoho poskytovatele v české měně připsá WHB peněžní prostředky na účet klienta, který je příjemcem, nejpozději na konci dne, v němž nastal okamžik přijetí platebního příkazu. Jedná-li se o příkaz v IB, který má být proveden poslední pracovní den v kalendářním měsíci, musí být zadán nejpozději do 16.00. Příkaz zadaný poslední pracovní den v měsíci po 16.00 bude proveden až následující pracovní den.

d) **Peněžní prostředky vložené na účet v hotovosti** připsá WHB na účet klienta, který je příjemcem, neprodleně po okamžiku jejich přijetí v pokladně v sídle WHB, nejpozději do konce pracovního dne, ve kterém byly platební prostředky takto přijaty. V téže okamžiku nastává i den valuty.

2.2.8. Úplata WHB za provedení platební transakce

Úhrady účtované WHB, spojené s vlastním produktem, se řídí platným „Sazebníkem úhrad za poskytované služby k hypotečním úvěrům/úvěrům a hypotečním, spotřebitelským úvěrům na bydlení“ a „Sazebníkem poplatků/úhrad za poskytnuté služby k účtům s přímým bankovníctvím“ nebo smluvními ujednáními.

3. ODPOVĚDNOST WHB, OSTATNÍ POVINNOSTI WHB V SOUVISLOSTI S PROVÁDĚNÍM PLATEBNÍCH TRANSAKČÍ

3.1. Odpovědnost WHB za neautorizovanou a za nesprávně provedenou platební transakci

Jestliže klient tvrdí, že provedenou platební transakci neautorizoval nebo že platební transakce byla provedena nesprávně, je WHB povinna doložit, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že byl dán platební příkaz, že tato platební transakce byla správně zaznamenána, zaúčtována a že nebyla ovlivněna technickou poruchou nebo jinou závadou. Ostatní skutečnosti je povinna doložit ta strana, která tyto skutečnosti tvrdí.

3.1.1. Odpovědnost WHB za neautorizovanou platební transakci

WHB jako poskytovatel plátce odpovídá klientovi, který je plátcem, za neautorizovanou platební transakci. Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, WHB neprodleně po té, co jí klient, který je plátcem, neautorizovanou platební transakci oznámil,

- uvede účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo,
- vrátí částku platební transakce vč. příp. zaplacené úplaty a ušlých úroků plátcovi, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

Výše uvedené neplatí, jestliže ztrátu z neautorizované platební transakce nese plátce, tj. v podmínkách produktů WHB v případě, že ztrátu způsobil plátce svým podvodným jednáním; v takovém případě nese plátce ztrátu v plném rozsahu.

3.1.2. Odpovědnost WHB za nesprávně provedenou platební transakci

Nesprávně provedenou platební transakcí je transakce provedená v rozporu s jedinečným identifikátorem, v nesprávné výši či v nesprávný okamžik.

Nesprávný jedinečný identifikátor

Platební transakce je **správně provedena co do osoby příjemce, je-li provedena v souladu s jeho jedinečným identifikátorem**. To platí i tehdy, jestliže klient, který je plátcem, uvede i další údaje o příjemci, než které jsou sjednány mezi ním a WHB.

Jestliže klient, který je plátcem, uvedl nesprávný jedinečný identifikátor příjemce, vyvine WHB jako poskytovatel plátce veškeré úsilí, které lze na ni spravedlivě požadovat, aby peněžní prostředky z nesprávně provedené platební transakce byly vráceny klientovi.

WHB odpovídá klientovi, který je plátcem, za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže klientovi a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce, doloží, že částka nesprávně provedené platební

transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. Jestliže neodpovídá za nesprávně provedenou platební transakci WHB jako poskytovatel plátce plátcí, odpovídá za ni poskytovatel příjemce příjemci.

WHB jako poskytovatel příjemce odpovídá klientovi, který je příjemcem, za nesprávně provedenou platební transakci, jestliže za ni neodpovídá poskytovatel plátce.

Odpovědnost WHB jako poskytovatele plátce

Pokud WHB odpovídá klientovi, který je plátcem, za nesprávně provedenou platební transakci a klient mu oznámí, že netrvá na provedení platební transakce, WHB neprodleně

- a) uvede účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo
- b) vrátí částku platební transakce vč. příp. zaplacené úplaty a ušlých úroků klientovi, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

Postup uvedený výše se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána před tím, než klient WHB oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že WHB toto připsání doloží klientovi a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce.

Jestliže WHB odpovídá klientovi, který je plátcem, za nesprávně provedenou platební transakci a klient mu neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, WHB neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce a

- a) uvede účet klienta do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, nebo
- b) vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky klientovi, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

Odpovědnost WHB jako poskytovatele příjemce

Jestliže WHB odpovídá klientovi, který je příjemcem, za nesprávně provedenou platební transakci, WHB neprodleně

- a) uvede účet klienta do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, nebo
- b) dá částku nesprávně provedené platební transakce vč. nesprávně zaplacené úplaty a ušlých úroků k dispozici klientovi, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

Jestliže byla platební transakce provedena nesprávně, WHB vyvine na žádost klienta veškeré úsilí, které na ní lze spravedlivě požadovat, aby platební transakce byla vyhledána, a o výsledku klienta informuje.

3.1.3. Společná ustanovení o odpovědnosti WHB

Odpovědností WHB dle výše uvedeného není dotčena její odpovědnost za škodu ani za bezdůvodné obohacení.

Oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce

Klient je povinen oznámit neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci WHB bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, **nejpozději však do třinácti měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu, jinak zaniknou jeho práva** vůči WHB a odpovídající povinnosti WHB související s neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakcí. To neplatí, jestliže WHB klientovi neposkytla, resp. nezpřístupnila odpovídající informace o této platební transakci (viz níže).

Reklamací lze učinit písemně na adrese sídla WHB, telefonicky tel. 257092403, elektronicky prostřednictvím příslušného formuláře zveřejněného na webových stránkách WHB, osobně v provozní době v sídle WHB a v regionálních centrech WHB.

Zproštění odpovědnosti

Jestliže splnění stanovené povinnosti zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli povinné strany a jejíž následky nemohla povinná strana odvrátit, neodpovídá povinná strana za nesplnění této povinnosti. Ztrátu v takovém případě nese ta strana, u které zásahem vyšší moci ztráta nastala.

3.2. Ostatní povinnosti WHB

- a) **Vrácení částky autorizované platební transakce**, k níž dává platební příkaz příjemce, popř. plátce prostřednictvím příjemce

WHB v této souvislosti informuje klienta, že je v případě, že vkládá na úvěrový účet peněžní prostředky formou inkasa, oprávněn u poskytovatele, který vede jeho platební účet, požadovat do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z platebního účtu, vrácení částky autorizované platební transakce provedené inkasem, jsou-li splněny zákonem stanovené podmínky. V případě, že tento poskytovatel částku platební transakce klientovi vrátí a bude požadovat náhradu vrácené částky po WHB jako

poskytovateli příjemce, pak stržení těchto peněžních prostředků z účtu bude považováno za nakládání s uspořenou částkou se všemi důsledky vč. příp. ztráty nároku na výplatu státní podpory.

b) **Podmínky, za nichž je WHB oprávněna provést opravné zúčtování**

Pokud některá banka nebo spořitelni či úvěrní družstvo na území ČR nezúčtují částku platební transakce nebo nepoužijí bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobí tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, vč. WHB, povinna na podnět tohoto poskytovatele, který nesprávné provedení platební transakce způsobil, odepsat z tohoto účtu příjemce nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji příslušnému poskytovateli k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem. V takovém případě je WHB oprávněna uvést účet klienta, který je neoprávněným příjemcem, do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo, tj. odepsat bez souhlasu klienta z jeho účtu částku připsanou v důsledku chybného zúčtování.

Podnět k opravnému zúčtování lze dát do 3 měsíců ode dne vzniku chyby, v jejímž důsledku došlo k nesprávnému provedení platební transakce.

WHB je oprávněna odepsat z účtu příjemce nesprávně provedenou transakci i v případě, že platba byla provedena v hotovosti.

c) **Zákaz provádění srážek z částky platební transakce**

WHB, příp. jiné osoby, prostřednictvím kterých přímo nebo nepřímo plní své povinnosti při provádění platební transakce, jsou povinny převádět požadovanou částku platební transakce v plné výši bez jakýchkoliv srážek. Klient, který je příjemcem a WHB se však mohou dohodnout, že si WHB svou úplatu odečte z převáděné částky před jejím připsáním na účet příjemce resp. před jejím vyplacením příjemci; v takovém případě je částka platební transakce a částka úplaty oddělena v příslušné informaci o provedení platební transakce. Tím nejsou dotčena ustanovení zvláštního právního předpisu, zejména právo WHB snížit uspořenou částku o úhrady účtované WHB dle zákona o stavebním spoření.

Při porušení stanovené povinnosti je WHB povinna zajistit, aby příjemce obdržel částku požadované platební transakce v plné výši.

d) **Den valuty peněžních prostředků**

Den valuty peněžních prostředků odepsaných z účtu plátce nastává nejdříve okamžikem přijetí platebního příkazu. Den valuty peněžních prostředků připsaných na účet příjemce nastává nejpozději okamžikem, kdy jsou peněžní prostředky připsány na účet příjemce. Dispozice klienta, který je příjemcem, s peněžními prostředky připsanými na účet stavebního spoření, je omezena produktovými smlouvami a zvláštními předpisy stavebního spoření (viz čl. 2.2.1.).

e) **Způsob výpočtu úroků, postup v případě změn podmínek úvěrové smlouvy a jejího příp. ukončení ze strany klienta i WHB se řídí těmito produktovými smlouvami a platnou právní úpravou.**

4. INFORMACE WHB O TRANSAKČÍCH BĚHEM TRVÁNÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

WHB je povinna zpřístupnit, popř. na žádost poskytnout klientovi informaci o každé jednorázové platební transakci.

Žádost o poskytnutí informací je možné podat telefonicky na Zákaznické lince 257 092 111, mailem na adrese kontakt@wuestenrot.cz, písemně/osobně na adrese sídla WHB, popř. prostřednictvím poradce. Informace o jednotlivých platebních transakcích poskytované na žádost, zasílá WHB klientům v písemné podobě.

4.1. Informace příjemci po provedení platební transakce

4.1.1. Informace o provedení vkladu na úvěrový účet formou bezhotovostního převodu

Informace klientovi, který je příjemcem, o provedení platební transakci, poskytuje WHB prostřednictvím „Portálu pro klienty a poradce“ na webových stránkách WHB v souladu se Smluvními podmínkami pro používání „Portálu pro klienty a poradce“.

Vzhledem k charakteru účtu jsou klientovi informace o připsání vkladu k dispozici nejpozději den následující po připsání částky vkladu na jeho úvěrový účet. Průběžné informace o provedení jednotlivých vkladů jsou na „Portálu pro klienty a poradce“ k dispozici do konce příslušného kalendářního roku, poté jsou informace o provedených vkladech součástí ročního elektronického výpisu z účtu v PDF formátu, který je WHB poskytován též prostřednictvím „Portálu pro klienty a poradce“.

Na „Portálu pro klienty a poradce“ jsou klientovi k dispozici i další informace o operacích na jeho úvěrovém účtu.

Klientům, kteří nemohou z technických důvodů využít tohoto způsobu poskytnutí informací nebo přístup na „Portál pro klienty a poradce“ je pro ně nepřiměřeně zatěžující, poskytne WHB na vyžádání informaci o provedení vkladu v písemné podobě, ihned po jeho připsání na účet, resp. obdržení žádosti klienta.

Informace po provedení vkladu obsahuje v souladu s § 87 zákona, mj.:

- a) údaj umožňující klientovi, který je příjemcem, identifikovat platební transakci (tj. zejména označení transakce, číslo smlouvy, číslo účtu plátce a číslo účtu příjemce), a pokud to připadá v úvahu také údaje o plátcí a příp. další údaje předané v souvislosti s platební transakcí
- b) částku platební transakce v měně CZK
- c) údaj o úplatě, kterou je příjemce povinen zaplatit poskytovateli za provedení platební transakce
- d) den valuty částky připsané na účet stavebního spoření.

4.1.2. Informace o provedení vkladu na běžný a spořicí účet formou bezhotovostního převodu

Informace klientovi, který je příjemcem, o provedení platební transakci, poskytuje WHB prostřednictvím IB.

4.1.3. Informace o provedení vkladu na účet formou hotovostního převodu

Klient od WHB obdrží ihned po provedení platební transakce informace o provedeném hotovostním vkladu v pokladním příjmovém dokladu.

4.2. Informace plátcí po přijetí platebního příkazu

4.2.1. Informace o čerpání úvěru

Bezodkladně po výplatě úvěrových prostředků zasílá WHB všem klientům standardně písemnou informaci, obsahující mj.

- a) údaj umožňující klientovi, který je plátcem, identifikovat platební transakci (tj. zejména označení transakce, číslo smlouvy, číslo účtu plátce a číslo účtu příjemce),
- b) částku platební transakce v měně CZK,
- c) údaj o úplatě, kterou je klient, který je plátcem, povinen zaplatit WHB za provedení platební transakce, popř. rozpis jejích položek. Na žádost klienta poskytne WHB písemnou informaci, obsahující výše uvedené údaje a dále informaci o datu přijetí platebního příkazu, ihned po obdržení platebního příkazu, resp. žádosti klienta.

4.2.2. Informace o provedení vkladu na běžný a spořicí účet formou bezhotovostního převodu

Informace klientovi, který je plátcem, o provedení platební transakci, poskytuje WHB prostřednictvím IB.

4.3. Další informace o provedených platebních transakcích na úvěrových účtech

Veškeré platby klientů a ostatní pohyby na účtech vedených ve WHB jsou dále uvedeny na ročním výpisu z účtu, který je klientům zasílán 1x ročně zdarma, dále je klientům k dispozici prostřednictvím jejich individuální elektronické schránky. Roční výpis z účtu je klientům zasílán prostřednictvím České pošty, s.p. vždy po uplynutí kalendářního roku, se stavem k 31. 12. předchozího roku v listinné podobě. Mimořádný výpis z účtu je zasílán na základě žádosti klienta a zpoplatněn dle platného „Sazebníku úhrad za poskytované služby k hypotečním úvěrům/úvěrům a hypotečním, spotřebitelským úvěrům na bydlení“. Při ukončení úvěrového účtu je klientům zasílán koncový výpis z účtu.

Aktuální údaje ohledně platebních transakcí, provedených na účtu od posledního ročního výpisu z účtu, může klient dále zdarma získat pomocí nepřetržitě automatické telefonní informační služby Přítel na lince 257 092 092, a to v rozsahu: částka, valuta, typ platební transakce.

5. POSKYTNUTÍ INFORMACÍ DOPROVÁZEJÍCÍ PŘEVODY PENĚŽNÍCH PROSTŘEDKŮ

Požádá-li poskytovatel platebních služeb o informace doprovázející převody peněžních prostředků, banka mu tyto informace zpřístupní. Povinnost poskytnout informace doprovázející převody peněžních prostředků a lhůtu pro poskytnutí těchto informací stanoví Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/847 ze dne 20. května 2015, o informacích doprovázející převody peněžních prostředků a o zrušení nařízení (ES) č. 1781/2006.

Na výzvu WHB je klient povinen sdělit jména a příjmení příjemce (název příjemce) platby do tří pracovních dnů ode dne doručení výzvy.

6. ODMÍTNUTÍ PROVEDENÍ PLATEB SPOJENÝCH S NELEGÁLNÍMI PROVOZOVATELI HAZARDNÍCH HER

V souladu se zákonem č. 186/2016 Sb., o hazardních hrách, WHB neprovede platební transakce ve prospěch ani k tíži platebních účtů uvedených na seznamu nepovolených internetových her Ministerstva financí ČR, pokud jiné právní předpisy nestanoví jinak (např. příkázání pohledávky z účtu u peněžního ústavu). Zároveň WHB zpřístupní informaci o neprovedení transakce a oznámí důvody odmítnutí provedení transakce.