

informace

Předsmluvní informace poskytované Wüstenrot hypoteční bankou a.s. před uzavřením smlouvy o vkladu s bytovými družstvy, společenstvími vlastníků

I. INFORMACE O POSKYTOVATELI A ORGÁNU DOHLEDU

1. Poskytovatelem finančních služeb na základě smlouvy o 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. Tyto údaje jsou uvedeny také v seznamu regulovaných a registrovaných subjektů vedeném Českou národní bankou, který je zdarma přístupný na jejích webových stránkách, nebo v obchodním rejstříku (včetně dálkového přístupu do tohoto rejstříku na webových 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 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

1. Banka uzavírá s klienty smlouvy o vkladu (dále také jen „**smlouva**“), na jejichž základě vede pro klienty vkladové účty s termínovaným vkladem v české měně (dále jen „**kladový účet**“). Nedílnou součástí smlouvy jsou Obchodní podmínky Wüstenrot hypoteční banky a.s. pro vedení vkladových účtů pro bytová družstva, společenství vlastníků (společenství vlastníků jednotek) (dále jen „**obchodní podmínky**“). Obchodní podmínky označují smlouvu také jako smlouvu o vedení vkladového účtu.
2. Obchodní podmínky je banka oprávněna měnit způsobem popsaným v obchodních podmínkách. Návrh banky na jejich změnu se považuje za přijatý, pokud banka oznámí změnu nejpozději 1 měsíc 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. Termínovaný vklad je zřízen se sjednanou dobou trvání vkladu v délce 1 roku, a to jako revolvingový termínovaný vklad (dále také jen „**RTV**“). Po skončení doby trvání vkladu, nedoručil-li klient do sídla banky nejpozději 5 pracovních dnů před koncem doby trvání vkladu oznámení, že si přeje jeho ukončení uplynutím doby, je tedy vklad spolu s úrokem prodloužen na stejnou dobu trvání vkladu (i opakovaně), a to s novou úrokovou sazbou, kterou banka stanoví podle aktuálně platného Přehledu úrokových sazeb k termínovaným vkladům pro bytová družstva, společenství vlastníků a společenství vlastníků jednotek (dále jen „**přehled úrokových sazeb**“). Banka nejpozději 14 kalendářních dnů před koncem doby trvání vkladu klienta informuje písemně (poštou, popř. emailem) o nové úrokové sazbě, kterou budou prostředky na vkladovém účtu úročeny, dojde-li k prodloužení vkladu na novou dobu trvání.
4. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do data konce doby trvání vkladu, popř. data konce poslední doby trvání vkladu, je-li vklad prodloužován.
5. Peněžní prostředky na vkladovém 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). 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 dnů před nabytím účinnosti změny, a to písemným oznámením (poštou, popř. e-mailem). Jakákoliv změna úrokových sazeb, která je pro klienta příznivější nebo se na jeho smlouvu nevztahuje, nemusí být klientovi takto bankou předem adresně oznamována.
6. Vkladový účet je zvláštní typ účtu, který slouží k vyššímu zhodnocení peněžních prostředků na účtu za pevně stanovených podmínek. Klient může za sjednaných podmínek měnit výši vkladu (určitým způsobem tedy s prostředky disponovat), účelem účtu však není běžný platební styk. Rozsah poskytovaných platebních služeb na těchto vkladových účtech je výrazně omezen. Banka je účastníkem platebního systému s neodvolatelností zúčtování provozovaného ČNB. Kód banky pro tuzemský platební styk je 7980.
7. Vkladové účty nejsou určeny k provádění platebních transakcí a nejsou účty platebními ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku. 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.Vklady a výběry z a na vkladový účet jsou uskutečňovány pouze bezhotovostně. Banka plní povinnosti poskytovatele vymezených platebních služeb stanovené zákonem o platebním styku s přihlédnutím k povaze produktu. Bližší informace o platebním styku a lhůtách pro provádění platebních transakcí jsou uvedeny níže v samostatných článcích těchto předsmluvních informací.

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

1. Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v Sazebníku poplatků k termínovaným vkladům pro bytová družstva, společenství vlastníků a společenství vlastníků jednotek (dále jen „**sazebník**“), není-li výslovně ve smlouvě 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 a na požádání jej banka poskytne klientovi v tištěné podobě v prostorách sídla banky a jejích detašovaných pracovištích, tj. regionálních centrech (dále jen společně „**provozní prostory banky**“). Celková cena za poskytování služeb v souvislosti se smlouvou zahrnuje:

- a) poplatek za zřízení termínovaného vkladu,
- b) poplatek za vedení termínovaného vkladu,
- c) poplatky za jednorázové platební transakce na vkladovém účtu,
- d) poplatek za výpis z vkladového účtu,
- e) případné jiné úhrady za poskytování dalších služeb a úkonů spojených se správou vkladu sjednané ve smlouvě nebo v sazebníku.

Ke dni vydání těchto předmluvních informací je výše poplatků uvedených pod písm. a) – d) nulová. Při sjednání smlouvy nejsou klientovi účtovány žádné náklady na dodání této finanční služby. 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 v obchodních podmínkách.

2. Banka je povinna v případech a termínech stanovených zákonem odvádět srážkovou daň ve výši 15 % z připsaných úroků (z vkladu).
3. Smlouvy jsou uzavírány v českém jazyce; v českém jazyce jsou poskytovány i obchodní 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 předpis 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. KOMUNIKACE S BANKOU, AUTORIZACE KLIENTA, POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

1. Komunikace mezi bankou a klientem probíhá písemně poštou nebo i písemně e-mailem či po telefonu, pokud klient v žádosti o sjednání smlouvy, popř. kdykoliv později v souvislosti se smlouvou bance svůj e-mailový/telefonický kontakt sdělil. Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu klientovi, zpřístupní banka informaci oznámením na webových stránkách banky.
2. Při uzavření smlouvy jednájí za klienta standardně jen osoby oprávněné jednat za klienta ve smyslu zápisu v obchodním rejstříku. Po uzavření smlouvy jednájí za klienta ve věci smlouvy (tj. s prostředky na vkladovém účtu jsou oprávněny nakládat – viz snížení/zvýšení vkladu, popř. ukončení smlouvy) pouze osoby uvedené v podpisovém vzoru (dále také „**disponující osoba**“) způsobem tam uvedeným. Podpisový vzor je formulář banky, který je klient povinen vyplnit a předat bance před uzavřením smlouvy. Obsahuje vzorový podpis disponujících osob, případně, je-li disponujících osob stanoveno v podpisovém vzoru více, určení způsobu, jakým budou jednat (samostatně či společně, případně, zda k podpisu připojí razítko nebo vypsany název firmy). Podpisy klienta na podpisovém vzoru, tj. podpisy osob jednájících za klienta dle obchodního rejstříku, musí být úředně ověřeny (to platí i v případě, že osoby jednájící za klienta dle obchodního rejstříku jsou zároveň stanoveny jako disponující osoby). Klient je povinen také v žádosti o sjednání smlouvy uvést požadované disponování s vkladem, tj. bankovní účet, na který mají být prostředky z vkladového účtu bankou převedeny, dojde-li k zániku smlouvy nebo požádá-li klient o snížení vkladu. Tento bankovní účet zaevidovaný u banky jako účet pro výplatu prostředků z vkladového účtu klienta, je možné v průběhu trvání smlouvy, popř. při jejím ukončení změnit, vždy ale jen prostřednictvím řádně vyplněného formuláře banky „změna disponování s vkladem“ s podpisy dle podpisového vzoru.
3. Autorizace klienta při podání žádosti o snížení/zvýšení vkladu, popř. o ukončení RTV je realizována prostřednictvím podpisu dle podpisového vzoru na příslušném listinném formuláři banky pro snížení/zvýšení vkladu či ukončení RTV ve spojení s ostatními pravidly popsány v předchozím bodu tohoto článku.
4. Smlouvu, včetně obchodních podmínek má klient k dispozici po celou dobu trvání smluvního vztahu v listinné podobě. Obchodní podmínky, přehled úrokových sazeb a sazebník 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 obchodních podmínek, a stejně tak aby mu poskytla informace uvedené v těchto předmluvních informacích.

V. PLATEBNÍ STYK

1. Na vkladových účtech vedených bankou na základě smlouvy je možné provádět platební transakce v omezeném rozsahu specifikovaném výše. Každá platební transakce musí být autorizována dohodnutým způsobem, který je popsán v článku IV těchto předmluvních informací.
2. Další podmínkou pro provedení platební transakce je u počátečního vkladu prostředků na vkladový účet při uzavření smlouvy dodržení ve smlouvě sjednané výše vkladu a při zvyšování vkladu v průběhu trvání smlouvy pak na žádosti o zvýšení vkladu uvedení čísla vkladového účtu a částky, o kterou se vklad zvyšuje a dále zajištění převodu této částky na vkladový účet tak, aby částka byla připsána na vkladový účet nejpozději 3. pracovní den po doručení žádosti o zvýšení vkladu do sídla banky. Při snižování vkladu je další podmínkou pro provedení platební transakce dodržení limitu minimálního vkladu/zůstatku na vkladovém účtu stanoveného v přehledu úrokových sazeb, na žádosti o snížení vkladu uvedení čísla vkladového účtu a částky, o kterou se vklad snižuje, a dále informace o účtu, na který mají být prostředky z vkladového účtu vyplaceny (zda platí bankovní účet zaevidovaný pro tyto účely u banky nebo mají být vyplaceny na jiný bankovní účet, pak je podmínkou i současné doložení řádně vyplněného formuláře změna disponování s vkladem). S výjimkou první podmínky uvedené v předchozí větě (limit minimálního vkladu/zůstatku) platí pro ukončení RTV stejné další podmínky pro provedení platební transakce jako u snížení vkladu.
3. Jde-li o jednorázovou platební transakci při snížení nebo ukončení RTV (bezhotovostní výplata prostředků z vkladového účtu s termínovaným vkladem), pak se platební příkaz k této platební transakci považuje dle smlouvy za přijatý okamžikem provedení výplaty bankou v souladu s následujícími dohodnutými pravidly:
 - a) Při ukončení RTV uplynutím doby trvání, je klient povinen nejpozději 5 pracovních dnů před datem koncem doby trvání vkladu doručit bance originál listinného oznámení (s podpisy dle podpisového vzoru a informací o účtu, na který mají být prostředky z vkladového účtu převedeny), že si přeje jeho ukončení uplynutím doby trvání. Splní-li klient tuto povinnost a dané oznámení je úplné a nevykazuje žádné vady, provede banka výplatu dle dispozic klienta ke dni splatnosti, tj. první kalendářní den po zániku RTV uplynutím doby trvání (po datu konce doby trvání vkladu).
 - b) V případě žádosti klienta o snížení vkladu nebo o předčasné ukončení RTV v průběhu doby trvání vkladu (první nebo kterékoliv následující), banka provede výplatu prostředků dle dispozic klienta nejpozději ve lhůtě 3 pracovních dnů po doručení originálu listinné žádosti klienta (s podpisy dle podpisového vzoru a informací o účtu, na který mají být prostředky z vkladového účtu převedeny) do sídla banky, a to za předpokladu, že žádost klienta je úplná a neobsahuje žádné vady.
4. O přijetí platebního příkazu bankou je klient informován písemným oznámením banky (poštou, popř. e-mailem), odeslaným nejbližší následující pracovní den.
5. Žádost klienta o zvýšení/snížení vkladu nebo žádost/oznámení o ukončení RTV, popř. změnu disponování s vkladem, je třeba doručit do sídla banky v provozní době. Je-li doručena/o ke konci provozní doby banky, považuje se za doručenu/é následující pracovní den.
6. Banka může odmítnout žádost/oznámení klienta dle bodu 5 tohoto článku, resp. provedení platební transakce na základě této žádosti/tohoto oznámení, jestliže není povinna platební transakci provést, tzn. nebyly splněny smluvní podmínky pro přijetí platebního příkazu/provedení platební transakce nebo stanoví-li tak právní předpis (např. chybí autorizace klienta nebo žádost/oznámení obsahuje jiné vady, byla nařízena exekuce, je zde podezření na podezřelý obchod apod.). O odmítnutí provedení platební transakce banka klienta informuje písemným oznámením banky (poštou, popř. e-mailem) nejpozději následující pracovní den po datu, kdy měla být platební transakce provedena, není-li taková informace zákonem zakázána. Není-li důvod odmítnutí v informaci uveden, je klient oprávněn se o těchto důvodech informovat na zákaznické lince banky.
7. Banka může rovněž odmítnout nepřimo 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.
8. Odvolat žádost/oznámení klienta dle bodu 5 tohoto článku je možné pouze v provozní době banky, nejpozději 2 pracovní dny před provedením platební transakce.

9. 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.
10. Banka jako poskytovatel plátce zajistí, aby peněžní prostředky byly připsány na účet poskytovatele příjemce do konce následujícího pracovního dne po datu přijetí platebního příkazu. Banka jako poskytovatel příjemce připiše částku platební transakce na vkladový 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 poslední pracovní den v měsíci po 16:00 hod. bude proveden až následující pracovní den.
12. Den valuty peněžních prostředků odepsaných z vkladového účtu klienta jako plátce nastává nejdříve okamžikem, kdy je částka platební transakce odepsána z vkladového účtu klienta. Den valuty v případě připsání částky na vkladový 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 vkladového účtu klienta nejdříve zároveň s okamžikem přijetí platebního příkazu. Okamžikem připsání prostředků na vkladový účet klienta jako příjemce jsou příjemci prostředky k dispozici při splnění podmínek dohodnutých ve smlouvě.
13. Bez platebního příkazu klienta je banka oprávněna odepsat peněžní prostředky z vkladového 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.
14. 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 vkladovém účtu ve výši stanovené v usnesení nebo v exekučním příkazu. Po dobu trvání exekuce na vkladový účet není klient oprávněn nakládat s částkou ve výši nařízené exekuce a jejího příslušenství. Banka přitom postupuje v souladu se zvláštním zákonem.
15. Stejně tak není klient oprávněn nakládat s prostředky na vkladové účtu do výše, na kterou klient zřídil zástavní právo. Podmínky pro zřízení zástavního práva jsou sjednány v obchodních podmínkách.

VI. INFORMACE O NESPRÁVNÉ PROVEDENÉ A NEAUTORIZOVANÉ PLATEBNÍ 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 vkladový 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 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 vkladový 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 vkladový 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 vkladového 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 účtů správců daní se nepřipouští; banka, která nesprávně provedení platební transakce způsobilá, 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 vkladový 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.
- 2.7. Platebním prostředkem se rozumí podpisový vzor a soubor postupů dohodnutých mezi klientem a bankou, které jsou vztaženy k osobě klienta a kterými klient dává platební příkaz / autorizuje platební transakci (viz článek IV bod 1 – 3 a článek V bod 2 těchto předsmulvních informací).
- 2.8. Klient je povinen neprodleně ohlásit bance ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podezření na možné zneužití či neautorizované použití platebního prostředku, 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, o okolnostech ztráty, odcizení nebo podezření na zneužití). Banka po tomto ohlášení učiní veškerá přiměřená opatření, aby zamezila jejich použití daného platebního prostředku.
- 2.9. Získá-li banka podezření, že došlo k ohrožení bezpečnosti vzájemné komunikace, ke zneužití, ztrátě, odcizení, neautorizovanému použití nebo jinému ohrožení platebního prostředku, jejich užití neoprávněnou osobou, nebo takové nebezpečí hrozí nebo existuje-li důvodné podezření na podvodné jednání, může omezit nebo zcela zablokovat použití daného platebního prostředku, u něhož takové podezření vzniklo. Banka v takovém případě informuje klienta o těchto skutečnostech dohodnutým způsobem komunikace bez zbytečného odkladu.

VII. REKLAMACE NESPRÁVNÉ PROVEDENÉ A NEAUTORIZOVANÉ PLATEBNÍ 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.

VIII. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouvu (jako smlouva sjednaná na dobu určitou) zaniká uplynutím sjednané doby trvání vkladu, popř. poslední doby trvání vkladu, je-li vklad prodloužován.
2. Smlouva zaniká také písemnou výpovědí klienta. Klient je oprávněn smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu výpovědi, tj. předčasně ukončit RTV kdykoliv v průběhu trvání doby vkladu. V takovém případě jde o výpověď bez výpovědní doby s účinností k pracovnímu dni předcházejícímu dni provedení výplaty vkladu bankou na základě této výpovědi, přičemž banka je povinna provést výplatu vkladu nejpozději ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení výpovědi (originálu listinné žádosti o ukončení) do sídla banky. Podpis klienta na žádosti o ukončení musí odpovídat podpisovému vzoru. To samé platí, podává-li klient výpověď z důvodu nesouhlasu klient a se změnou obchodních podmínek.
3. Smlouva zaniká rovněž písemným odstoupením banky. Banka může od smlouvy odstoupit z těchto důvodů: opakované podezření na podezřelý obchod, nespolupráce klienta v oblasti zjišťování jeho majetkových poměrů, opakované neoznamování změn osobních údajů statutárních orgánů a osob, které mají právo změnit dispoziční oprávnění apod.
4. Smlouva může zaniknout také dohodou stran, popř. dalšími způsoby/v dalších případech stanovených smlouvou, obchodními podmínkami a/nebo příslušnými právními předpisy.
5. Za ukončení smlouvy není klientovi účtován žádný poplatek/smluvní pokuta.

IX. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Se stížnostmi vzniklými v souvislosti se smlouvou a službami poskytovanými bankou se lze obrátit na manažera stížností banky 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. 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 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.

Tyto Předsmulvních informace byly zpracovány Wüstenrot hypoteční bankou a.s. ke dni 15.8.2019.