

My, Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „**ČSOB**“), vydáváme Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu (dále jen „**Podmínky Identity**“) v souladu s právním řádem České republiky, zejména se zákonem o platebním styku, občanským zákoníkem, zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (dále jen „**Nařízení**“). Tyto Podmínky Identity jsou pro vás závazné, tj. pro Klienta – Oprávněnou osobu a Příjemce Služby (jak jsou tyto pojmy definovány níže v těchto Podmínkách Identity). Právní vztahy mezi námi a vámi v souvislosti s ČSOB Identitou (jak je tento pojem definován níže v těchto Podmínkách Identity) se řídí právním řádem České republiky.

I. Vysvětlení některých pojmů

1. **Aplikací Smart klíč** se rozumí aplikace ČSOB Smart klíč – aplikace pro mobilní zařízení (chytrý telefon, tablet) nainstalovaná z oficiálních obchodů s aplikacemi Google Play, App Store, Windows Store, která generuje kódy sloužící k autentizaci Oprávněné osoby a autorizaci dispozic zadávaných prostřednictvím Služby.
2. **Autentizací** se rozumí ověření totožnosti Oprávněné osoby ve Službě.
3. **Autorizací** se rozumí potvrzení určitého právního jednání Klienta při využívání Služby, což zahrnuje i potvrzení právního jednání elektronickým podpisem na základě Certifikátu.
4. **Blokací** se rozumí dočasné nebo trvalé zamezení použití prvku ČSOB Identity.
5. **Certifikátem se rozumí** Kvalifikovaný certifikát, Komerční certifikát a Certifikát Isabel NV, které slouží k Autentizaci a Autorizaci ve Službě. Bližší informace jsou uvedené na www.csob.cz/software.
 - **Kvalifikovaným certifikátem** se rozumí kvalifikovaný certifikát pro elektronický podpis dle Nařízení vystavený První certifikační autoritou, a.s., se sídlem Podvinný mlýn 2178/6, Praha 9 – Libeň, PSČ 190 00, IČO 26 43 93 95, (dále jen „I.CA“) uložený na pevném nebo virtuálním nosiči a zabezpečený PINem nebo heslem. Bližší informace jsou uvedené na <https://www.ica.cz/Certifikacni-politika-HCA>.
 - **Komerčním certifikátem** se rozumí komerční certifikát vystavený I.CA uložený na pevném nosiči a zabezpečený PINem. Bližší informace jsou uvedené na <https://www.ica.cz/Certifikacni-politika-HCA>.
 - **Certifikátem Isabel NV** se rozumí komerční certifikát vystavený firmou Isabel NV se sídlem Boulevard de l'Impératrice, 13–15, 1000 Brussels, Belgium uložený na pevném nosiči a zabezpečený heslem. Bližší informace jsou uvedené na https://www.isabel.eu/certificate_policy.pdf.
6. **ČSOB Identitou** (nebo také „ČSOB ID“) se rozumí datové zachycení vaší identity v našich systémech. ČSOB Identita je reprezentována identifikačním číslem přiděleným Oprávněné osobě (uvedené v Dohodě o Identitě) a dále prvky uvedenými v článku III. Podmínek Identity. Použití prvků pro Autentizaci a Autorizaci právního jednání ve Službě stanoví každá Služba v obchodních podmínkách Služby nebo Podmínky Identity.
7. **Dohodou o Identitě** se rozumí Dohoda o ČSOB Identitě uzavřená mezi Oprávněnou osobou a námi, která uvádí identifikační číslo Oprávněné osoby a některé prvky ČSOB Identity. Nedílnou součástí Dohody o Identitě jsou tyto Podmínky Identity.
8. **Klientem** se rozumí Příjemce Služby a Oprávněná osoba.
9. **Klientským centrem** se rozumí speciálně vyškolení pracovníci ČSOB, kteří poskytují vybrané služby Oprávněným osobám po telefonu. Způsob autentizace Oprávněné osoby v Klientském centru upravují obchodní podmínky příslušné Služby.
10. **Kvalifikovaným elektronickým podpisem** se rozumí kvalifikovaný elektronický podpis dle Nařízení (článku 3, bod 12) založený na Kvalifikovaném certifikátu a vytvořený kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů.
11. **Oprávněnou osobou** se rozumí svéprávní fyzická osoba oprávněná k právnímu jednání při využívání Služby. Oprávněná osoba může být současně u některých typů Služby Příjemce

Služby a/nebo se může jednat o osobu zmocněnou/určenou/pověřenou Příjemcem Služby k právnímu jednání při využívání Služby, a tedy i zřízení a využití ČSOB Identity. U služby Předání údajů je Oprávněná osoba vždy současně Příjemcem Služby.

12. **PIN (pro aplikaci Smart klíč)** – numerický nebo obrázkový kód pro přístup do aplikace Smart klíč. PIN je možné zadat prostřednictvím klávesnice či zabudovaného biometrického snímače (pokud tuto technologii v daném typu mobilního zařízení ČSOB podporuje).
13. **Pobočkou** se rozumí pobočka Československé obchodní banky, a. s., označená logem ČSOB a Finanční centrum – pobočka Československé obchodní banky, a. s., označená logem Poštovní spořitelny.
14. **Portálem** se rozumí internetové stránky Poskytovatele na webové adrese uvedené v příslušných obchodních podmínkách Poskytovatele. Pro Poskytovatele, kterým je ČSOB, jsou to stránky <https://identita.csob.cz>.
15. **Poskytovatelem** se rozumí právnická osoba poskytující Klientovi Službu, která vyžaduje pro Autentizaci a Autorizaci právního jednání ČSOB Identitu. Aktuálně jsme Poskytovatelem pouze my.
16. **Předáním údajů** se rozumí služba, která spočívá v předání osobních údajů Klienta (fyzické osoby) a dalších údajů týkajících se Klienta s jeho souhlasem třetí osobě (jiné než ČSOB) poté, co se Klient Autentizuje u Poskytovatele a o poskytnutí tohoto typu služby požádá Poskytovatele.
17. **Příjemcem Služby** se rozumí fyzická osoba, fyzická osoba podnikatel nebo právnická osoba. U služby Předání údajů může být Příjemcem Služby pouze fyzická osoba svéprávná a plnoletá.
18. **Registrací** se rozumí nastavení uživatelského jména a vstupního hesla do Portálu. Součástí Registrace je zadání a ověření e-mailové adresy.
19. **Skupinou KBC** se rozumí společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení.
20. **Službou** se rozumí služby Poskytovatele, které pro:
 - a) Autentizaci a Autorizaci právního jednání využívají ČSOB Identitu. Aktuálně to jsou:
 - služba „ČSOB CEB“, která je blíže upravená v Obchodních podmínkách pro službu ČSOB CEB,
 - „služba nepřímého dání platebního příkazu“, „služba informování o platebním účtu“ a „služba potvrzení o zůstatku peněžních prostředků“, které jsou definované v příslušných obchodních podmínkách pro ČSOB účty a platby,
 - b) Autentizaci využívají ČSOB Identitu. Aktuálně to je „služba Předání údajů“.
21. **SMS klíčem** se rozumí jednorázový kód pro Autentizaci, Autorizaci nebo aktivaci aplikace, který zašleme Oprávněné osobě na bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě.
22. **Smart klíčem** se rozumí jednorázový kód pro Autentizaci a Autorizaci, který je zobrazovaný Oprávněné osobě v Aplikaci ČSOB Smart klíč.

II. Sjednání a využití ČSOB Identity

1. Sjednání ČSOB Identity
 - 1.1 ČSOB Identitu můžete sjednat pouze s námi, a to na základě Dohody o Identitě sjednané v Pobočce nebo elektronicky na <https://identita.csob.cz>.
 - 1.2 ČSOB Identitu můžete mít pouze jednu.
 - 1.3 Při sjednání ČSOB Identity:
 - v Pobočce vám přidělíme unikátní identifikační číslo ČSOB Identity a vydáme jednorázové prvky ČSOB Identity, případně aktivační kód k aplikaci Smart klíč. Při prvním přihlášení na portál <https://identita.csob.cz> si přidělené jednorázové prvky Identity v rámci registrace změníte na trvalé prvky ČSOB Identity. Tyto prvky vydáme pouze vám, není možné je předat jiné osobě, a to ani na základě plné moci,
 - elektronicky si na <https://identita.csob.cz> sjednáte prvky ČSOB Identity s použitím vybraných přístupových prvků služeb elektronického bankovníctví (ČSOB CEB / ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny). V rámci registrace do portálu <https://identita.csob.cz> si nastavíte své autentizační prvky a vygenerujete kód pro aktivaci aplikace Smart klíč.
2. Využití ČSOB Identity

- 2.1 Prvky ČSOB Identity umožňují vaši Autentizaci a Autorizaci při využití Služby.
- 2.2 Využívání Služby je podmíněno uzavřením Dohody o Identitě.
- 2.3 Služby nepřímé dání platebního příkazu a služby informování o platebním účtu můžete využít, pokud využíváte některou z následujících služeb:
 - ČSOB Elektronické bankovníctví nebo
 - Elektronické bankovníctví Poštovní spořitelny nebo
 - ČSOB CEB pouze v případě, že za majitele účtu jedná Oprávněná osoba samostatně.V případě zablokování služby elektronického bankovníctví (ČSOB CEB / ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny) / platebního prostředku používaného v uvedené službě (v souladu s příslušnými obchodními podmínkami služby) nelze využít službu nepřímé dání platebního příkazu, službu informování o platebním účtu a službu potvrzení o zůstatku peněžních prostředků. Jednotlivý platební příkaz a jednotlivý požadavek na službu informování o platebním účtu autorizujete Smart klíčem poté, co vás autentizujeme prostřednictvím prvků ČSOB Identity. U nepřímého dání platebního příkazu platí limity na platební transakci stanovené majitelem účtu pro Oprávněnou osobu na účet. Platební transakce prováděné prostřednictvím služby nepřímého dání platebního příkazu se započítávají do limitů služeb elektronického bankovníctví stanovených Oprávněnou osobou (ČSOB CEB / ČSOB Elektronického bankovníctví / Elektronického bankovníctví Poštovní spořitelny).
- 2.4 Při využití služby Předání údajů vás v této službě Autentizujeme takto:
 - uživatelským jménem, uživatelským heslem a Smart klíčem nebo
 - uživatelským jménem, uživatelským heslem a SMS klíčem nebo
 - Certifikátem.

III. Prvky ČSOB Identity a jejich správa

1. Jednorázové přístupové prvky pro zřízení ČSOB Identity vám přidělíme pouze v Pobočce. Při zřízení ČSOB Identity elektronickou cestou jako prvotní jednorázové prvky použijete vybrané bezpečnostní prvky služeb elektronického bankovníctví.
2. Identifikační číslo ČSOB Identity
 - 2.1 Identifikačním číslem je číselný kód přidělený Oprávněné osobě, uvedený v Dohodě o Identitě, který může být využit k Autentizaci při komunikaci s Klientským centrem.
 - 2.2 Identifikační číslo je po celou dobu trvání smluvního vztahu vzniklého na základě Dohody o Identitě neměnné. Pokud identifikační číslo zapomenete, můžeme jej sdělit Oprávněné osobě v místě Pobočky.
3. Jednorázové uživatelské jméno
 - 3.1 Jednorázovým uživatelským jménem je přidělený číselný kód pro první přihlášení do Portálu. Vydané jednorázové uživatelské jméno je oprávněna převzít na základě písemné žádosti pouze Oprávněná osoba v Pobočce (tj. nevydáme ho osobě zastupující Oprávněnou osobu) nebo ho zašleme Oprávněné osobě na kontaktní e-mailovou adresu uvedenou v Dohodě o Identitě podepsanou biometricky v souladu s článkem IV, bodu 8 Podmínek Identity.
 - 3.2 Oprávněná osoba může požádat o zrušení jednorázového uživatelského jména na základě písemné žádosti v Pobočce.
4. Uživatelské jméno
 - 4.1 Uživatelské jméno je volitelný kód pro přístup do Portálu.
 - 4.2 Uživatelské jméno se nastavuje při prvním přihlášení do Portálu po zadání jednorázového uživatelského jména. Uživatelské jméno lze v Portále kdykoliv změnit.
 - 4.3 Pokud uživatelské jméno zapomenete, můžeme jej sdělit Oprávněné osobě v místě Pobočky nebo prostřednictvím Klientského centra.
 - 4.4 Oprávněná osoba může požádat o zrušení uživatelského jména na základě písemné žádosti v Pobočce.
5. Jednorázové vstupní heslo
 - 5.1 Jednorázové vstupní heslo je přidělený kód, kterým je potvrzeno první přihlášení do Portálu. Při sjednání ČSOB Identity zašleme vždy jednorázové vstupní heslo na bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě. V případě, že žádáte o vydání

dalšího jednorázového vstupního hesla, zašleme vám je na bezpečnostní telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě nebo poštou k rukám Oprávněné osoby na kontaktní adresu (na území České republiky) uvedenou v Dohodě o Identitě.

V případě jakéhokoliv poškození obálky, která obsahuje zasílané jednorázové vstupní heslo, nejste povinni obálku s jednorázovým vstupním heslem převzít. V takovém případě doporučujeme, abyste požádali o vydání nového jednorázového vstupního hesla v Pobočce.

Jednorázové vstupní heslo zaniká okamžikem nastavení vstupního hesla do Portálu, nejpozději však 30 kalendářních dnů od jeho vydání.

- 5.2 Po třetím chybném zadání jednorázového vstupního hesla do Portálu dojde k jeho trvalé Blokaci.
 - 5.3 O nové vydání/zrušení jednorázového vstupního hesla může požádat Oprávněná osoba na základě písemné žádosti pouze v Pobočce.
 - 5.4 Jednorázové vstupní heslo nesmí být sdělováno ani zpřístupněno třetím osobám.
6. Vstupní heslo
- 6.1 Vstupní heslo je volitelný kód pro přístup do Portálu.
 - 6.2 Vstupní heslo si nastavíte při své Registraci po zadání jednorázového vstupního hesla a můžete jej kdykoliv změnit pouze v Portálu. Při změně hesla se nové vstupní heslo musí lišit od dvou předchozích vstupních hesel.
 - 6.3 V případě, že zapomenete vstupní heslo, můžete prostřednictvím Portálu nastavit heslo nové.
 - 6.4 Po třetím chybném zadání vstupního hesla do Portálu dojde k jeho Blokaci. Zrušení Blokace provedete prostřednictvím Portálu.
 - 6.5 Oprávněná osoba může požádat o dočasnou Blokaci vstupního hesla (zejména z bezpečnostních důvodů) na základě písemné žádosti v Pobočce nebo prostřednictvím Klientského centra. Zrušení dočasné Blokace lze provést pouze v Pobočce na základě písemné žádosti.
 - 6.6 Oprávněná osoba může požádat o zrušení vstupního hesla na základě písemné žádosti v Pobočce.
 - 6.7 Vstupní heslo nesmí být sdělováno ani zpřístupněno třetím osobám.
7. Bezpečnostní telefonní číslo
- 7.1 Bezpečnostní telefonní číslo je telefonní číslo uvedené v Dohodě o Identitě, na které zasíláme jednorázové vstupní heslo a SMS klíče pro Autentizaci a Autorizaci.
 - 7.2 Změnu bezpečnostního telefonního čísla lze provést na základě písemné žádosti Oprávněné osoby pouze v Pobočce.
 - 7.3 Oprávněná osoba může požádat o dočasnou Blokaci bezpečnostního telefonního čísla (zejména z bezpečnostních důvodů) na základě písemné žádosti v Pobočce nebo prostřednictvím Klientského centra. Zrušení dočasné Blokace lze provést pouze v Pobočce na základě písemné žádosti.
8. Bezpečnostní e-mailová adresa
- 8.1 Bezpečnostní e-mailová adresa je adresa, kterou si nastavíte v průběhu Registrace. Po Registraci slouží tato adresa pro obnovení vstupního hesla, jakož i pro další komunikaci, kterou vám budeme zasílat. E-mailová adresa musí být unikátní, nemůže to být adresa, kterou již někdo při Registraci do Portálu použil.
 - 8.2 Změnu bezpečnostní e-mailové adresy provedete pouze prostřednictvím Portálu, a to zadáním nové e-mailové adresy a ověřovacího kódu z e-mailu zasláního na novou e-mailovou adresu. Následně změnu autorizujete.
 - 8.3 Kontaktní e-mailová adresa je adresa uvedená v Dohodě o Identitě podepsaná biometricky v souladu s článkem IV., bodu 8 Podmínek Identity. Kontaktní adresu potvrdíte (nebo ji můžete i změnit) na Bezpečnostní e-mailovou adresu při Registraci.
9. Kontaktní adresa
- 9.1 Kontaktní adresa je adresa uvedená v Dohodě o Identitě pro zasílání písemností týkajících se ČSOB Identity.

9.2 Změnu kontaktní adresy lze provést pouze v Pobočce na základě písemné žádosti Oprávněné osoby.

10. Certifikát

10.1 Certifikát vydáváme v Pobočce, a to pouze plnoleté, svéprávné fyzické osobě. Certifikát uložený na pevném nosiči lze vydat i na základě plné moci.

10.2 Oprávněná osoba, která má před okamžikem sjednání ČSOB Identity s Poskytovatelem vydaný Certifikát a má sjednáno jeho použití ve službách elektronického bankovníctví poskytovaných ČSOB, je oprávněna Certifikát využívat ve Službě, která to umožňuje.

10.3 O vydání následného Certifikátu můžete požádat přímo na stránkách certifikační autority nebo prostřednictvím Služby, případně služby elektronického bankovníctví nebo v Pobočce. V případě vydání následného Certifikátu nelze osobní údaje měnit.

10.4 Vydání následného Certifikátu Isabel je prováděno automaticky. Nový Certifikát Isabel již nevydáváme.

10.5 Pokud je Certifikát trvale blokován (tj. ukončena jeho platnost) nebo dojde v průběhu platnosti Certifikátu ke změně osobních údajů, může požádat Oprávněná osoba o vydání nového Kvalifikovaného či Komerčního certifikátu v Pobočce.

10.6 Na základě písemné žádosti můžeme v Pobočce provést dočasnou Blokaci Certifikátu nebo tuto Blokaci zrušit. O dočasnou Blokaci může také Oprávněná osoba požádat prostřednictvím Klientského centra.

10.7 Dočasnou Blokací Certifikátu se rozumí dočasné znemožnění Autentizace a Autorizace tímto Certifikátem ve Službě. Certifikát lze nadále používat ve vztahu k jiným osobám, než je Poskytovatel.

10.8 Zneplatněním se rozumí trvalá Blokace Certifikátu. Certifikát již nelze použít. Zneplatnění Certifikátu můžete provést prostřednictvím internetových stránek příslušné certifikační autority nebo jej provedeme my na základě žádosti předložené v Pobočce.

11. SMS klíč

11.1 V případě, že Oprávněná osoba zadá pětkrát za sebou chybně kód, dojde automaticky k zablokování SMS klíče. O odblokování může Oprávněná osoba požádat v Pobočce nebo prostřednictvím Klientského centra.

12. Smart klíč

12.1 V případě, že Oprávněná osoba zadá pětkrát za sebou chybně kód, dojde automaticky k zablokování Smart klíče. Odblokování může Oprávněná osoba provést na Portále nebo o něj požádat v Pobočce nebo prostřednictvím Klientského centra.

IV. Práva a povinnosti související s ČSOB Identitou

1. Klient je povinen řídit se zásadami bezpečného užívání ČSOB Identity uveřejněnými v Průvodci bezpečnosti na www.csob.cz/bezpecnost.
2. Při ztrátě, odcizení, zneužití či podezření na zneužití prvků ČSOB Identity a/nebo prostředků ke komunikaci (např. mobilní telefon, SIM karta) jste nám povinni tuto skutečnost neprodleně oznámit. Na základě toho jsme oprávněni provést jejich okamžitou Blokaci. Oznámení můžete učinit osobně v Pobočce nebo prostřednictvím Klientského centra. Pokud takové oznámení neučiníte, nejsme odpovědní za vzniklou škodu.
3. Jsme oprávněni zablokovat prvky ČSOB Identity / platební prostředek z důvodu bezpečnosti prvků ČSOB Identity / platebního prostředku zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití prvků ČSOB Identity / platebního prostředku. Před zablokováním ČSOB Identity / platebního prostředku, nebo není-li to možné, okamžitě poté, informujeme způsobem uvedeným v článku V. odst. 1 Komunikace Podmínek Identity Oprávněnou osobu o zablokování prvků ČSOB Identity / platebního prostředku a jeho důvodech, ledaže by informování Oprávněné osoby mohlo zmařit účel zablokování prvků ČSOB Identity / platebního prostředku nebo bylo v rozporu s jinými právními předpisy.
4. V souvislosti s inovací a modernizací ČSOB Identity jsme oprávněni změnou Podmínek Identity nahradit prvky ČSOB Identity novější verzí, zavést nové prvky, případně ukončit jejich používání.
5. Jste povinni se s Podmínkami Identity a jejich případnými změnami podrobně seznámit a dodržovat jejich ustanovení. Příjemce Služby je odpovědný za jednání Oprávněné osoby,

kteřou zmocnil/pověřil/určil k právnímu jednání ve Službě, a tedy i zřizení a využívání ČSOB Identity. Příjemce Služby je povinen zajistit dodržení povinností uvedených v Podmínkách Identity Oprávněnou osobou, kteřou zmocnil/pověřil/určil k právnímu jednání ve Službě, a tedy i zřizení a využívání ČSOB Identity.

6. Jste povinni přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu prvků ČSOB Identity a prostředků pro komunikaci. Jste zejména povinni dbát na to, aby se jiná osoba neseznámila s vámi využívanými prvky ČSOB Identity a nepoužila je, a to i v případě využívání služby Předání údajů. Dále nesmíte zaznamenávat prvky ČSOB Identity ve snadno rozeznatelné podobě ani je uchovávat, nosit společně s prostředkem pro komunikaci (např. zapsání PIN na čipovou kartu).
7. Jsme oprávněni odstoupit od Dohody o Identitě v případě, kdy trvání závazků z Dohody o Identitě nebo využívání Služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo Skupiny KBC.
8. Oprávněná osoba může ve vybraných Pobočkách podepsat smluvní či jinou dokumentaci týkající se ČSOB Identity v elektronické podobě na elektronickém tabletu nebo signpadu svým vlastnoručním biometrickým podpisem. ČSOB tuto dokumentaci podepisuje naskenovaným podpisem oprávněného zástupce ČSOB, biometrickým či jiným podpisem. Smluvní dokumentace nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu všemi smluvními stranami, dokumentace, kteřou podepisuje jen některá ze smluvních stran, nabývá účinnosti okamžikem podpisu příslušnou smluvní stranou. ČSOB následně opatří dokumentaci elektronickou pečetí a kvalifikovaným časovým razítkem a zašle ji Oprávněné osobě do služby ČSOB Identita na <https://identita.csob.cz>. V případě zániku závazku a ukončení smluvního vztahu vyplývajícího z Dohody o Identitě je Oprávněná osoba povinna si přede dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště.

V. Komunikace

1. V případech výslovně neupravených v těchto Podmínkách Identity budeme vzájemně komunikovat v českém jazyce, a to následujícími způsoby:
 - osobně – návštěvou Pobočky,
 - telefonicky / zasláním SMS na mobilní zařízení Klienta,
 - korespondenčně (v listinné podobě),
 - elektronicky (e-mailem),
 - prostřednictvím Klientského centra.ČSOB může pro komunikaci s Klientem využívat veškeré kontaktní údaje (adresy, e-mailové adresy, telefonní čísla), které jí Klient sdělil jak při uzavření smluvního vztahu, tak v jeho průběhu.
2. Písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb zasíláme na kontaktní adresu uvedenou v Dohodě o Identitě, ve smlouvě o Službě mezi námi a Příjemcem Služby, na adresu trvalého pobytu, popř. na jinou dohodnutou adresu. Dohodnutou adresou nemůže být adresa Pobočky.
3. Klient je povinen zajistit přebírání zásilek na výše sjednaných adresách a porušení této povinnosti je považováno za vědomé zmaření jejich doručení. U zásilky odeslané na sjednanou adresu do vlastních rukou nebo na dodejku, kteřá je ČSOB vrácena jako nedoručitelná (bez ohledu na důvod, včetně odmítnutí zásilky), nastávají účinky doručení v den jejího vrácení ČSOB. U ostatních zásilek odeslaných na sjednanou adresu se má za to, že byly doručeny Klientovi 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky a 15. pracovní den po odeslání do ciziny. V případě, že je dokument zaslán Klientovi vrácen jako nedoručitelný, je ČSOB oprávněna zastavit zaslání veškeré korespondence k účtu.
4. Písemnosti určené pro vás, které nejsou doručovány poskytovatelem poštovních služeb, můžete vyzvedávat u nás osobně nebo je mohou vyzvednout jiné osoby, které uvedete ve zmocnění podepsaném před našim pracovníkem, nebo osoby, které se prokážou plnou mocí s vaším úředně ověřeným podpisem, není-li v těchto Podmínkách Identity uvedeno jinak.

VI. Ochrana osobních údajů

1. Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s právními předpisy upravujícími ochranu a zpracování osobních údajů. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů přístupném na www.csob.cz a v Pobočce.

VII. Závěrečná ujednání

1. Reklamační a stížnosti Klientů přijímáme a vyřizujeme v souladu s [Reklamačním řádem ČSOB](#), který je zpřístupněn v Pobočce a na www.csob.cz.
2. Zachováváme mlčenlivost o všech skutečnostech, na které se vztahuje bankovní tajemství v souladu s právními předpisy. Zachováváme důvěrnost těchto informací i po ukončení smluvního vztahu. Poskytujeme informace, které jsou předmětem bankovního tajemství, pouze Oprávněným osobám a institucím v souladu s právními předpisy a v rámci smluvních ujednání, dále obchodním partnerům, které pověřila výkonem určité činnosti nebo kteří nabízejí, prodávají, případně obsluhují, produkty Skupiny ČSOB, a to za účelem plnění obchodní smlouvy, včetně vypořádání nároků.
3. Odpovídáte za aktuálnost, správnost a úplnost všech svých údajů nám sdělených a jste povinni bez zbytečného odkladu nám oznámit všechny změny těchto údajů a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá.
4. Jsme povinni při poskytování Služeb identifikovat vás nebo osobu, která vás zastupuje, a v případě, že jste právnická osoba, identifikovat ovládající osobu a skutečného majitele této právnické osoby, případně právnické osoby, je-li členem statutárního orgánu. Identifikaci v souladu s právními předpisy a jimi stanoveném rozsahu provádíme zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že vy (nebo osoba, která vás zastupuje) odmítnete vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná Služba poskytnuta. Poskytnutí Služeb při zachování vaší anonymity jsme povinni odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu jsme kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s vámi oprávněni vyžadovat doplnění vašich identifikačních údajů, osob, které vás zastupují, a v případě právnické osoby i ovládající osoby a skutečného majitele této právnické osoby, předložení námi požadovaných dokladů nebo informací z vaší strany, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na váš účet, dokladů o bonitě a závazcích vaší osoby či vaší důvěryhodnosti, a vy jste povinni toto zabezpečit. Jsme oprávněni pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených vámi. Jsme oprávněni neprovést váš obchod, se kterým je spojeno riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že váš obchod je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést váš obchod, o kterém se odůvodněně domníváme, že není v souladu s právními předpisy.
5. Za využití ČSOB Identity jsme oprávněni vám účtovat poplatky podle našeho platného sazebníku. Aktuální verze sazebníku je k dispozici v Pobočce a/nebo na internetových stránkách www.csob.cz. Pokud je vámi uvedený účet nevhodný pro poplatky nebo je zrušen či zablokovaný, jsme oprávněni účtovat poplatky z vašeho jiného účtu.
6. Jsme oprávněni navrhnout změnu Podmínek Identity.
V případě Klienta fyzické osoby (spotřebitele) informace o navrhovaných změnách poskytneme zpravidla prostřednictvím služby elektronického bankovníctví, případně Služby, nebo výpisem z účtu, případně e-mailem, dopisem nebo datovou zprávou, nejméně dva měsíce před navrženým dnem účinnosti; tento návrh zveřejníme na www.csob.cz. Klientovi fyzické osobě (spotřebiteli) oznamujeme uložení návrhu změny do služby elektronického bankovníctví, případně Služby, informačním e-mailem, příp. prostřednictvím SMS.
V případě Klienta fyzické osoby – podnikatele nebo právnické osoby informace o navrhovaných změnách zpřístupníme na www.csob.cz nejméně jeden měsíc před navrženým dnem účinnosti, o čemž Klienta informujeme prostřednictvím zprávy zaslané do služby elektronického bankovníctví, případně Služby, nebo výpisu z účtu, dopisem, případně e-mailem či datovou zprávou.
Pokud návrh na změnu neodmítnete do dne její navrhované účinnosti, platí, že jste návrh na změnu přijali. Jestliže návrh na změnu odmítnete přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti, máte právo vypovědět bezúplatně a s okamžitou účinností Dohodu o Identitě i smlouvu o Službě, která je návrhem na změnu dotčena. Vypověď nám musíte doručit nejpozději pracovní den přede

dnem, kdy má navrhovaná změna nabýt účinnosti. O důsledcích spojených s návrhem změny Podmínek Identity a o právu návrh odmítnout a vypovědět Dohodu o Identitě či smlouvu o Službě, která je návrhem vázána, budeme vždy v návrhu na změnu informovat.

S okamžitou účinností však můžeme provést takovou změnu Podmínek Identity, která na vás nemá negativní vliv z hlediska parametrů a cenových podmínek produktu, Služby nebo platebního prostředku. Touto změnou může být zejména:

- úprava provedená výhradně ve prospěch Klienta,
- úprava způsobená doplněním nové služby, která nemá vliv na stávající poplatky,
- změna názvu bankovního produktu, služby nebo platebního prostředku, která nemá vliv na práva a povinnosti smluvních stran,
- úprava vyvolaná zvýšením bezpečnosti bankovních služeb nebo technologickým rozvojem,
- úprava údajů informační povahy (adresa sídla ČSOB, osoby ve Skupině ČSOB).

O uvedených změnách informujeme zpravidla s přiměřeným předstihem prostřednictvím služby elektronického bankovníctví, případně Služby, zveřejněním na www.csob.cz nebo oznámením ve výpisu z účtu, příp. e-mailem na adresu stanovenou Klientem. Můžete se s takovou změnou seznámit rovněž v provozních prostorách poboček ČSOB.

7. Jsme oprávněni v souvislosti s inovací a modernizací Služby či jednotlivých služeb elektronického bankovníctví ukončit poskytování a podporu prvků ČSOB Identity nebo aplikací užívaných v rámci Služby či služby elektronického bankovníctví a případně tyto nahradit novější verzí, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím Služby nebo služby elektronického bankovníctví, které se ukončení poskytování nebo podpory týká, nebo dopisem, mailem, datovou zprávou nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má k tomuto ukončení dojít.
8. Jsme oprávněni s ohledem na zajištění co nejvyšší úrovně bezpečnosti poskytovaných Služeb či služeb elektronického bankovníctví upravit jejich nastavení uvedené v Dohodě o Identitě či smlouvě o Službě, na které se Podmínky Identity vztahují, v případě, že v důsledku příčin existujících mimo naši kontrolu hrozí snížení úrovně zabezpečení jejich ochrany, a to po předchozím upozornění Klienta prostřednictvím Služby nebo té služby elektronického bankovníctví, které se úprava týká, nebo dopisem, mailem, datovou zprávou nejpozději dva měsíce přede dnem, kdy má ke změně/úpravě v nastavení Služeb či služeb elektronického bankovníctví dojít.
9. Tyto Podmínky Identity nabývají účinnosti dnem 1. 7. 2020 a nahrazují Obchodní podmínky pro ČSOB Identitu ze dne 1. 11. 2019.

Československá obchodní banka, a. s.