

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO RETAILOVÉ BANKOVNÍ PRODUKTY

(dále jen „VOP“ nebo „Podmínky“)

Tyto VOP upravují právní vztahy mezi Bankou a Klientem při poskytování Bankovního produktu.

1 Výklad pojmů a použitých zkratk (řazeno abecedně)

„**Autorizace**“ znamená jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta prostřednictvím Klientského čísla a PINu nebo prostřednictvím Klientského čísla a Hesla, případně navíc prostřednictvím Bezpečnostního kódu nebo Autorizačního mobilního telefonu.

„**Autorizační mobilní telefon**“ znamená české číslo mobilního telefonu, které je takto označené ve Smlouvě a které slouží k Autorizaci a k zaslání notificačních SMS ze strany Banky.

„**Autorizační prvky**“ znamenají Klientské číslo, PIN, Heslo a Bezpečnostní kód.

„**Banka**“ znamená ING Bank N.V., akciová společnost, založená podle právního řádu Nizozemska, se sídlem Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Nizozemsko, registrovanou v Obchodním rejstříku Obchodní a Průmyslové komory v Amsterdamu pod číslem spisu 33031431 a zastoupená prostřednictvím své pražské pobočky ING Bank N.V., se sídlem na adrese Praha 9, Českomoravská 2420/15, PSC 190 00, Česká republika, e-mail: klient@ing.cz, IČ: 49279866, zapsané v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka A 7930.

„**Bankovní produkt**“ znamená ING Konto a ING Podílové fondy.

„**Bezpečnostní kód**“ znamená kód sestavený z dvaceti (20) číslic, který si Klient může vyžádat. Bezpečnostní kód slouží v některých případech k Autorizaci Klienta. Jeden Bezpečnostní kód může být využit nejvíce padesátkrát (50).

„**Dočasná blokace**“ znamená znemožnění použití Autorizačních Prvků po dobu jedné (1) hodiny od okamžiku blokace, způsobem a za podmínek uvedených v těchto VOP.

„**Důvěrné informace**“ znamenají veškeré osobní údaje včetně rodného čísla a citlivých údajů, veškeré další informace týkající se Klienta obsažené ve smluvních ujednáních mezi Bankou a Klientem a veškeré další takové informace, jež Banka získá od Klienta nebo od třetí osoby během trvání smluvního vztahu mezi ní a Klientem, včetně informací, které jsou předmětem právní ochrany, zejména podle Zákona o ochraně osobních údajů nebo které jsou předmětem bankovního tajemství podle Zákona o bankách.

„**Elektronické prostředky**“ znamenají zejména síť elektronických komunikací, elektronická komunikační zařízení, koncová telekomunikační zařízení a elektronickou poštu.

„**Garantovaná vyhlášená úroková sazba**“ znamená úrokovou sazbu, která se vztahuje na produkt ING Termínovaný vklad. Aktuální Garantovaná vyhlášená úroková sazba je Bankou stanovena a vyhlášena v ING Konto sazebníku (část „ING Termínované vklady“).

„**Heslo**“ znamená identifikační heslo Klienta, jež tvoří minimálně 8 a maximálně 32 znaků, z toho minimálně jedno malé a jedno velké písmeno a jedna číslice, jehož použitím Klient prokazuje, spolu se splněním dalších podmínek, oprávnění uskutečňovat Pokyny prostřednictvím Internetového bankovníctví.

„**IKP**“ nebo též „ING Konto podmínky“ znamenají Obchodní podmínky pro spořicí účet ING Konto vydané Bankou a platné a účinné pro produkt ING Konto.

„**ING Podílové fondy**“ znamená produkt kolektivního investování, který Banka poskytuje Klientovi na základě Komisionářské smlouvy uzavřené v souladu s OPPF. Klient obsluhuje sám ING Podílové fondy přes Internetové bankovníctví.

„**ING Groep**“ znamená ING Groep N.V., se sídlem Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Nizozemsko, zapsaná v obchodním rejstříku Obchodní a průmyslové komory pro Amsterdam, spisová značka: 33231073 (dále jen „ING Groep N.V.“), a každou právnickou osobu, ve které má ING Groep N.V. přímou nebo nepřímou majetkovou kontrolu v průběhu trvání závazkového vztahu mezi Bankou a Klientem, anebo ve které ING Groep N.V. vlastní přímo nebo nepřímo více než deset procent (10 %) základního kapitálu (nebo má obdobná vlastnická práva včetně vkladu ING Groep N.V. vyššího než deset procent (10 %)) (dále jen „Ovládající osoba“), jako i každou právnickou osobu, ve které má Ovládající osoba v průběhu trvání závazkového vztahu mezi Bankou a Klientem přímou nebo nepřímou majetkovou kontrolu, anebo ve které Ovládající osoba vlastní přímo nebo nepřímo více než deset procent (10 %) základního kapitálu (nebo má obdobná vlastnická práva včetně vkladu Ovládající osoby vyššího než deset procent (10 %)), zejména ING Bank N.V., Amsterdam, Nizozemsko, ING CONTINENTAL EUROPE HOLDINGS, B.V., Haag, Nizozemsko, ING Management Services, s.r.o., organizační zložka, IČO: 31814433, Bratislava, Slovensko, ING Bank N.V., pobočka zahraniční banky, IČO: 30844754 Bratislava, Slovensko, ING Lease (C.R.), s.r.o., IČ: 25117629, Praha, Česká republika,

„**ING Konto**“ znamená spořicí účet ING Konto, který Banka Klientovi poskytuje na základě Smlouvy o spořicím účtu. Umožňuje pouze tuzemské platební transakce v českých korunách, a to na předem určené platební účty (Transakční účet nebo ING transakční účet).

„**ING Schránka**“ znamená sekci v Internetovém bankovníctví označovanou níž Banka doručuje Klientovi zprávy a informace, které mu poskytuje ve smyslu platných právních předpisů.

„**Společnost**“ znamená společnost, jež je součástí ING Group se sídlem nebo organizační složkou zřízenou na území České republiky.

„**ING Termínovaný vklad**“ znamená spořicí produkt v rámci produktu ING Konto, který si mohou zřídit Klienti s platnou a účinnou Smlouvou o spořicím účtu. Podmínky využívání produktu ING Termínovaný vklad jsou stanoveny v IKP, část „ING Termínovaný vklad“ a v aktuálním ING Konto sazebníku (část „ING Termínované vklady“).

„**ING transakční účet**“ znamená účet příslušné Společnosti, který Klient uvede ve Smlouvě jako účet k převodům prostředků z účtu ING Konto.

„**Internetová stránka Banky**“ znamená internetovou stránku Banky www.ingbank.cz, na které je možné získat informace o produktech a službách Banky a další informace týkající se Banky.

„Internetové bankovníctví“ znamená způsob obsluhy Bankovních produktů a získávání informací prostřednictvím webového rozhraní. Pro využívání Internetového bankovníctví musí mít Klient zařízení připojené k internetu a vybavené webovým prohlížečem.

„Klient“ znamená osobu, která uzavřela Smlouvu, resp. která projevila zájem Smlouvu uzavřít.

„Klientské číslo“ znamená číselný údaj přidělený Bankou pro jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta.

„Komisionářská smlouva“ znamená Komisionářskou smlouvu o obstarávání úpisu a zpětného odkupu cenných papírů a smlouvu o správě, uzavřenou mezi Klientem a Bankou, na jejímž základě se Banka zavazuje poskytovat Klientovi produkt ING Podílové fondy.

„Kontaktní adresa“ znamená adresu Klienta, na kterou Banka zaslala Klientovi listinné zásilky. Neurčí-li Klient ve Smlouvě jinak, je Kontaktní adresou adresa trvalého pobytu Klienta. Kontaktní adresa může být pouze adresa v České republice. Kontaktní adresou nesmí být poštovní příhrádka na poště (P. O. BOX).

„Kontaktní centrum“ znamená operační centrum Banky, které zabezpečuje komunikaci mezi Klientem a Bankou.

„Mobilní bankovníctví“ znamená způsob obsluhy Bankovních produktů a získávání informací prostřednictvím aplikace nahanané do Klientova mobilního zařízení, které to umožňuje. Pro využívání Mobilního bankovníctví musí mít Klient mobilní zařízení s podporovaným operačním systémem připojené k internetu.

„Náhradní autorizace“ znamená jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta prostřednictvím Kontaktního centra zplnomocněním Klientského čísla a ověřením Bankou zvolených údajů uvedených Klientem v příslušné Smlouvě.

„Navázané ING Konto“ znamená ING Konto, ze kterého jsou odepisovány peněžní prostředky odpovídající výši ING Terminovaného vkladu a na nějž budou peněžní prostředky po ukončení ING Terminovaného vkladu vyplaceny.

„Neosobní identifikace“ znamená způsob uzavření Smlouvy na dárku bez osobní přítomnosti Klienta (zejména prostřednictvím internetu nebo prostřednictvím Kontaktního centra).

„Nezabezpečená komunikace“ znamená jakýkoliv způsob komunikace mezi Klientem a Bankou, při kterém není jednoznačné ověření a potvrzení totožnosti Klienta.

„Občanský zákoník“ znamená zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

„Osobní identifikace“ znamená způsob uzavření Smlouvy za osobní přítomnosti Klienta a zaměstnance Banky, resp. Poradce (zejm. na Pobočce nebo prostřednictvím Poradce).

„OPPF“ znamenají Obchodní podmínky pro podílové fondy vydané Bankou a platné a účinné pro produkt ING Podílové fondy.

„PIN“ (z anglického: „Personal Identification Number“) tvoří čtyři (4) číslice a jeho použitím Klient prokazuje, společně se splněním dalších podmínek, oprávnění disponovat s Bankovním produktem.

„Pobočka“ znamená provozní veřejně přístupné prostory Banky, v nichž je Bankou mimo jiné nabízena či sjednávána Smlouva o spořicího účtu a Komisionářská smlouva a poskytovány služby s tím související.

„Podpurný průkaz totožnosti“ znamená další platný doklad Klienta, na jehož základě může Banka řádně ověřit totožnost Klienta a provést jeho identifikaci v souladu s příslušnými právními předpisy pro účely Neosobní identifikace, zejména řidičský průkaz nebo průkaz cizince.

„Pokyn“ znamená instrukci Klienta Bance k provedení zvolené a popsané operace, která splňuje současně všechny následující podmínky:

- je jasná, jednoznačná, řádná a úplná,
- je provedena prostřednictvím Zabezpečené komunikace,
- je doložena příslušnými čitelnými a platnými dokumenty, pokud to povaha instrukce vyžaduje,
- je doručena Bance.

„Poradce“ znamená osobu, která je oprávněna jménem Banky uzavírat Smlouvy s Klienty.

„Pracovní den“ znamená den, který není sobotou, nedělí, dnem pracovního volna ani dnem pracovního klidu v České republice a ve státě ve kterém Banka provádí bankovní činnosti v průběhu Provozní doby.

„Provozní doba“ znamená dobu určenou Bankou pro styk s veřejností.

„Průkaz totožnosti“ znamená platný občanský průkaz Klienta, je-li Klient občanem České republiky, a platný cestovní pas, je-li Klient cizím státním příslušníkem. Banka může pro účely Osobní identifikace přijmout i jiný doklad, na základě kterého je možné řádně ověřit totožnost Klienta v souladu s příslušnými právními předpisy.

„Sazebník služeb“ znamená ING Podílové fondy sazebník a ING Konto sazebník. Jde o dokumenty Banky, které obsahují seznam poplatků, aktuální nabídku a další informace, jež se vztahují k jednotlivým produktům Banky a jsou uveřejněny na Internetové stránce Banky, v Internetovém bankovníctví a na Pobočce.

„Smlouva o spořicího účtu“ znamená Smlouvu o zřízení a vedení spořicího účtu ING Konto, uzavřenou mezi Klientem a Bankou, na jejímž základě se Banka zavazuje zřídit a vést Klientovi účet ING Konto.

„Smlouva“ znamená Smlouvu o spořicího účtu a Komisionářskou smlouvu.

„Transakční účet“ znamená účet zřízený a vedený v souladu s platnými a účinnými předpisy ČR, který Klient uvede ve Smlouvě jako účet určený k převodům prostředků z účtu ING Konto. Maximální počet Transakčních účtů je tři (3).

„Trvalá blokáce“ znamená trvale znemožnění použití Autorizačních prvků. Nové Autorizační prvky budou Klientovi přiděleny až na základě jeho žádosti.

„Uveřejnit“ znamená zpřístupnit Klientovi ze strany Banky příslušné informace na Internetové stránce Banky nebo v prostorách Pobočky.

„Úřední ověření“ znamená ověření pravosti podpisu nebo shody kopie s originálem dle příslušných právních předpisů. Banka nepřijímá prohlášení nahrazující úřední ověření podpisu dle příslušných právních předpisů.

„Variabilní vyhlášená úroková sazba“ znamená úrokovou sazbu, kterou se úročí zůstatek na účtu ING Konto. Aktuální výše Variabilní vyhlášené úrokové sazby je uvedena v ING Konto sazebníku. Banka je oprávněna výši Variabilní vyhlášené úrokové sazby měnit, přičemž taková změna je založena především na změnách referenční úrokové sazby vyhlášené ČNB a dále na změnách na relevantním mezibankovním trhu a obchodní politice Banky. Jakoukoliv změnu Variabilní vyhlášené úrokové sazby Banka uveřejní nejpozději v den její účinnosti.

„Vazba na USA“ znamená vztah osoby ke Spojeným státům americkým, jak je definovaný příslušnými právními předpisy a jinou regulací, a to jak místní, tak i zahraniční, kterou je Banka vázána.

„VOP“ nebo též „Podmínky“ znamenají tyto Všeobecné obchodní podmínky pro retailové bankovní produkty společně pro Bankovní produkty vydané Bankou, ve znění svých případných pozdějších změn a doplnění.

„Zabezpečená komunikace“ znamená způsob komunikace mezi Klientem a Bankou, při níž je totožnost Klienta jednoznačně ověřená a potvrzená.

„Zákon o bankách“ znamená zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

„Zákon o ochraně osobních údajů“ znamená zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

„Zákon o platebním styku“ znamená zákon č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

„Zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti“ znamená zákon č. 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

„Zástupce“ znamená osobu, která je zákonným zástupcem nebo opatrovníkem Klienta z důvodu nedostatku nebo omezení svéprávnosti Klienta. Je-li Zástupcem právnická osoba, je tato osoba povinna pověřit za sebe fyzickou osobu, která bude zastupování Klienta ve vztahu k Bance vykonávat.

„Zmocněnec“ znamená fyzickou nebo právnickou osobu, která zastupuje Klienta na základě plné moci udělené Klientem. Je-li Zmocněncem právnická osoba, je tato osoba povinna pověřit za sebe fyzickou osobu, která bude zastupování Klienta ve vztahu k Bance vykonávat.

Banka dále používá velká písmena v názvu dokumentů, na které se v rámci VOP, OPFF nebo IKP odkazuje.

2 Úvodní ustanovení

- 2.1 Vlastníkem produktu ING Konto a ING Podílové fondy může být pouze fyzická osoba, která dosáhla věku osmnácti (18) let a nevstupuje do smluvního vztahu s Bankou jako podnikatel.
- 2.2 Banka neumožňuje uzavření smlouvy o Bankovním produktu prostřednictvím zmocněnce potenciálního Klienta.
- 2.3 V souvislosti s poskytováním produktu ING Konto provádí Banka příslušné srážky daně u zdroje na území České republiky a platby záloh na uhrazení daně v souladu s platnými právními předpisy, pokud příslušná smlouva o zamezení dvojího zdanění nestanoví jinak a pokud Klient nepředloží Bance platné potvrzení o jiném daňovém domicile, na něž se smlouva o zamezení dvojího zdanění vztahuje, a další doklady, které bude Banka v této souvislosti požadovat. Klient bere na vědomí, že v souvislosti s produktem ING Podílové fondy Banka srážky daně neprovádí a Klient je tedy povinen odvést daň v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 2.4 Vlastníkem produktu ING Podílové fondy může být fyzická osoba bez ohledu na věk nebo svéprávnost, která nevstupuje do smluvního vztahu s Bankou jako podnikatel.
- 2.5 Udělovat Pokyny nebo jinak nakládat s Komisionářskou smlouvou je oprávněn Klient, Zástupce nebo Zmocněnec. U osob jednajících v souvislosti s Komisionářskou smlouvou se nesmí vyskytovat Vazba na USA.
- 2.6 Je-li Klient zastoupen Zástupcem, není Klient oprávněn nakládat se svým Bankovním produktem do doby, než pomine důvod pro jeho zastupování Zástupcem, za což

Zástupce odpovídá. To platí i v případě, pokud je omezena Klientova svéprávnost.

- 2.7 Je-li Klient zastoupen Zmocněncem, není Zmocněnec oprávněn používat Autorizační prvky Klienta.
- 2.8 V případě, že je Klient zastoupen Zástupcem, je Zástupce povinen Bance předložit doklady prokazující jeho oprávnění Klienta zastupovat. Pokud je takovým dokladem rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, musí být opatřeno doložkou právní moci.
- 2.9 Klient, který vystupuje jako svěřenský správce, sdělí tuto skutečnost Bance a předloží jí na její vyzvu stejnopis statutu svěřenského fondu a případně další dokumenty týkající se svěřenského fondu požadované Bankou.
- 2.10 Zástupce, jakož i Klient, který vystupuje jako svěřenský správce, současně podpisem Smlouvy prohlašuje, že je v souladu s příslušnými právními předpisy oprávněn bez omezení spravovat majetek použitý nebo získaný na základě Pokynů provedených na základě nebo v souvislosti se Smlouvou a že uzavření Smlouvy, jakož i veškeré Pokyny provedené na základě nebo v souvislosti se Smlouvou byly, pokud je to třeba, schváleny soudem. Prohlášení uvedená v tomto bodu se budou považovat za zopakovaná při udělení každého Pokynu na základě nebo v souvislosti se Smlouvou. V případě, že budou vůči Bance v této souvislosti uplatněny nároky jakéhokoliv druhu, Zástupce, resp. Klient vystupující jako svěřenský správce, se podpisem Smlouvy zavazuje provést všechny potřebné kroky na odvrácení nebo uspokojení takovychto nároků a v plném rozsahu odškodnit Banku.

3 Důvěrné informace

- 3.1 V průběhu trvání Smlouvy budou Důvěrné informace Klienta použity kromě plnění Smlouvy k následujícím účelům, s čímž dává Klient podpisem Smlouvy souhlas:
 - a) pro účely nabídky produktů a služeb Společnosti, a to i s využitím telefonních systémů a rozesílání elektronické pošty nebo prostřednictvím Internetového bankovníctví,
 - b) pro marketingové účely jiné než podle písm. a) tohoto bodu (zejména marketingové průzkumy). Klient je oprávněn kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou odvolat písemně svůj souhlas se zpracováním svých Důvěrných informací, a to pro jeden nebo více účelů. Odnětí souhlasu se zpracováním Důvěrných informací musí být učiněno právním jednáním Klienta adresovaným a uskutečněným vůči Bance.
- 3.2 Banka prohlašuje, že bude Důvěrné informace zpracovávat automatizovanými a dalšími prostředky, způsobem podle VOP, IKP, OPFF a Smlouvy a že za všech okolností a v průběhu celé doby zpracování Důvěrných informací zabezpečí, aby byly, jak na straně Banky, tak na straně osob podle odst. 3.4 VOP, chráněny, nebylo s nimi neoprávněně nakládáno, nebyly zpřístupněny neoprávněným osobám, byly použity pouze v souladu s právními předpisy, Smlouvou, VOP, IKP nebo OPFF.
- 3.3 Souhlas se zpracováním Důvěrných informací dává Klient Bance po dobu trvání Smlouvy a následně po dobu deseti (10) let od skončení smluvního vztahu s Klientem a v rozsahu definice Důvěrných informací, tím není dotčeno ustanovení odst. 3.5 VOP, pokud dojde k poskytnutí osobních údajů Klienta za účelem převzetí identifikace. Banka bude zachovávat důvěrný charakter

- Důvěrných informací i po ukončení smluvního vztahu mezi Bankou a Klientem.
- 3.4 Klient dává souhlas s poskytnutím svých Důvěrných informací Bankou následujícím osobám a dále souhlasí, aby tyto osoby přiřazovaly k Důvěrným informacím Klienta i další Důvěrné informace:
- členům ING Group,
 - členům Společnosti,
 - Poradcům,
 - osobám, tuzemským i zahraničním, které Banka využívá při poskytování Bankovního produktu Klientovi nebo které pověřila plněním svých smluvních či zákonných povinností vůči Klientovi,
 - osobám, kterým je Banka povinna zpřístupnit tyto údaje dle platných právních předpisů,
 - osobám jednajícím za nebo ve prospěch Banky v souvislosti s Bankovním produktem, zejména v marketingové oblasti.
- 3.5 Klient dává souhlas s tím, že v průběhu trvání Smlouvy mohou být osobní údaje Klienta, na jejichž základě došlo k řádnému provedení identifikace Bankou, poskytnuty ING Group nebo Společnosti pro účely převzetí identifikace dle Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a dále s tím, že tyto identifikační údaje budou pro tento účel zpracovávány a uchovávány v souladu s požadavkem Zákona proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, tj. deset (10) let po ukončení daného obchodu, resp. daného obchodního vztahu se Společností.
- 3.6 Banka archivuje všechny stejnopisy Smluv určené pro Banku, a to v elektronické podobě.
- 3.7 Klient bere na vědomí, že má právo na přístup ke svým osobním údajům zpracovávaným Bankou, nárok na jejich opravu a nárok na provedení dalších úkonů Bankou v souladu se Zákonom na ochranu osobních údajů.
- 3.8 Banka zaznamenává telefonické hovory s Klientem zejména za účelem uchování důkazu o podaném Pokynu, poskytování služeb, provedení Autorizace Klienta apod. Zabezpečené záznamy jsou uchovávány po dobu uvedenou v odst. 3.3 VOP, s čímž Klient uděluje souhlas. V případě, že Klient nesouhlasí s nahráváním hovoru Bankou, může využít ke komunikaci s Bankou kontaktní formulář nebo emailovou komunikaci.
- 3.9 Informace o zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Ustanoveních o ochraně osobních údajů, které lze získat v prostorách nebo na Internetové stránce Banky.
- #### 4 Oznamovací a prokazovací povinnosti
- 4.1 Klient prokazuje před uzavřením a v průběhu trvání smluvního vztahu s Bankou na žádost Banky svoji totožnost, a to:
- Průkazem totožnosti,
 - Podpůrným Průkazem totožnosti,
 - dalšími doklady sloužícími k ověření totožnosti Klienta, pokud to od něj Banka požaduje.
- 4.2 Banka je oprávněna pořizovat a uchovávat kopie všech dokladů, dokumentů a jiných materiálů. Klient dává souhlas s pořízením a uchováváním kopie svého Průkazu totožnosti Bankou pro účely identifikace, a to na dobu stanovenou právními předpisy pro uchování dokladů souvisejících s identifikací. Klient může tento
- souhlas kdykoli odvolat, není-li uchování kopie Průkazu totožnosti vyžadováno zákonem.
- 4.3 V případě zahraničních dokumentů, které Klient předloží Bance, si Banka vyhrazuje právo požadovat, aby tyto dokumenty byly úředně přeloženy do českého jazyka a ověřeny (superlegalizovány nebo opatřeny doložkou „Apostille“). Náklady na pořízení překladu resp. Úředního ověření nese Klient.
- 4.4 Klient souhlasí s tím, že dozví-li se Banka prokazatelně, že se jakýkoliv osobní údaj Klienta změnil, provede Banka neprodleně jeho změnu i bez žádosti nebo oznámení Klienta.
- 4.5 Banka rovněž může změnit kontaktní údaje Klienta, vedené v bankovním systému, podle kontaktních údajů Klienta, které jsou uvedené v právním jednání adresovaném Bance jako poslední v pořadí.
- 4.6 Klient je povinen Bance oznámit bez zbytečného prodlení, nejpozději však do 30 dnů ode dne změny, veškeré změny Důvěrných informací předaných Bance a předložit Bance doklady a informace prokazující tyto změny. Klient je povinen na žádost Banky potvrdit a doložit změnu Průkazu totožnosti a Důvěrných informací v průběhu trvání smluvního vztahu. Takovéto změny se stávají vůči Bance účinnými a závaznými nejpozději třetím (3.) Pracovním dnem po doručení úplného oznámení změny Bance. Změny údajů se nepovažují za změnu Smlouvy, VOP, IKP a OPPE.
- 4.7 Banka je oprávněna pro každý jednotlivý případ určit, jaké druhy dokladů bude vyžadovat, zda bude vyžadovat Úředně ověřenou kopii nebo originál předložených dokladů a jaký postup se při něm uplatní. Banka vyžaduje Úředně ověřenou kopii dokumentů nebo originál zejména u dokladů týkajících se úmrtí Klienta, dědičného řízení, opatrovnictví a zastoupení. Pokud je takovým dokladem rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu, musí být opatřeno doložkou právní moci.
- 4.8 Změna jakéhokoliv údaje Klienta se projeví u jeho údajů vedených ke všem Bankovním produktům Klienta.
- 4.9 Klient se zavazuje, že poskytne Bance veškeré informace a provede všechna jednání, která Bance umožní být v souladu s jakýmkoliv (zejména daňovými či informačními) povinnostmi či jinými požadavky všech orgánů finanční správy, orgánů veřejné moci či jakýchkoliv jiných obdobných orgánů, a to jak místních, tak i zahraničních. Klient prohlašuje, že Banka se může spolehnout na to, že veškeré takové informace či jednání jsou správná, přesná a úplná. Klient rovněž prohlašuje, že Banku upozorní na jejich případné změny a/nebo aktualizace nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy nastaly.
- 4.10 Klient souhlasí s tím, že Banka je oprávněna poskytnout veškeré informace ohledně (i) daňového domicilu či jakéhokoliv jiného statusu Klienta a/nebo (ii) ohledně veškerých účtů Klienta vedených u Banky, příslušným orgánům finanční správy, orgánům veřejné moci či jakýmkoliv jiným obdobným orgánům, a to jak místním, tak i zahraničním, pokud to budou vyžadovat příslušné právní předpisy či jiná regulace. Takové informace Banky není poskytnutím rady ve smyslu ustanovení § 2950 Občanského zákoníku.

5 Komunikace

- 5.1 Klient komunikuje s Bankou prostřednictvím Zabezpečené komunikace nebo Nezabezpečené komunikace.
- 5.2 Klient bere na vědomí, že při jakékoliv komunikaci s Bankou, při níž dochází ke sdělování Důvěrných informací, je Banka povinná ověřit jeho totožnost v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se Zákonem o bankách a Zákonem proti legalizaci výnosů z trestné činnosti.
- 5.3 Při Zabezpečené komunikaci mohou být Klientovi sděleny všechny dostupné informace včetně Důvěrných informací.
- 5.4 Požaduje-li Klient od Banky Důvěrnou informaci prostřednictvím Nezabezpečené komunikace, může Banka Klientovi tyto informace poskytnout, bude-li to považovat za vhodné. Rizika plynoucí z poskytování Důvěrných informací prostřednictvím Nezabezpečené komunikace nese Klient.
- 5.5 Ověření totožnosti Klienta při Zabezpečené komunikaci mezi Klientem a Bankou se uskutečňuje jedním z následujících způsobů nebo kombinací jednotlivých způsobů:
 - a) podpisovým vzorem Klienta,
 - b) využitím PINu, Hesla, Klientského čísla a Bezpečnostního kódu,
 - c) využitím Náhradní autorizace,
 - d) ověřením totožnosti Klienta zaměstnancem Banky,
 - e) Úředním ověřením,
 - f) SMS autorizací.
- 5.6 Podpisovým vzorem pro Bankovní produkty je vlastnoruční podpis Klienta, o kterém Klient po podpisu Smlouvy prohlásí způsobem požadovaným Bankou, že bude jeho novým podpisovým vzorem.
- 5.7 Klient je povinen po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou zachovávat mlčenlivost o svých Autorizačních prvcích a o podobě svého podpisového vzoru a je povinen je chránit před zneužitím, ztrátou, poškozením a odcizením. Za ochranu Autorizačních prvků a podpisového vzoru se považuje zejména držení jednotlivých Autorizačních prvků včetně podoby podpisového vzoru odděleně, jejich bezpečné uložení a nepřístupnění neoprávněným osobám.
- 5.8 Komunikace Klienta s Bankou
- 5.8.1 Pokud Banka neoznámí Klientovi jinak, je pro právní jednání mezi Klientem a Bankou stanovena povinná písemná forma.
- 5.8.2 Všechny náklady vynaložené Klientem na komunikaci s Bankou nese Klient.
- 5.8.3 Klient bere na vědomí, že komunikace prostřednictvím Elektronických prostředků může přecházet přes veřejnou síť. Banka není povinná zabezpečovat, aby obsah komunikace nebyl zpřístupněn v důsledku neoprávněného vstupu třetích osob.
- 5.9 Komunikace Banky s Klientem
- 5.9.1 Klient bere na vědomí, že zprávy a poskytované informace, které mu Banka doručuje do ING Schránky a na Autorizační mobilní telefon nebo poštu, jsou považovány za Zabezpečenou komunikaci. Klient se zavazuje poskytované informace a zprávy v ING Schránce sledovat a s jejím obsahem se pravidelně seznamovat.

- 5.9.2 Banka nese odpovědnost za nebezpečí ztráty, poškození nebo zničení komunikace při jejím doručování Klientovi.

6 Pokyn

- 6.1 Banka provádí činnosti a poskytuje služby na základě Pokynů udělených Klientem Bance.
- 6.2 Pokyn může být udělován Bance jedním z následujících způsobů:
 - a) písemně na formuláři Banky, který je k tomu určený,
 - b) písemně volnou formou, jsou-li splněny všechny podstatné náležitosti vyžadované Bankou,
 - c) využitím Kontaktního centra,
 - d) prostřednictvím Internetového bankovníctví,
 - e) prostřednictvím Mobilního bankovníctví.
- 6.3 Banka je oprávněna pro různé druhy Pokynů určit konkrétní druh Zabezpečené komunikace nebo jejich kombinaci.
- 6.4 Není-li v případě pochybností Klient schopen prokázat doručení Pokynu Bance, není takový Pokyn pro Banku závazný.
- 6.5 Klient je povinen ověřit správnost realizace všech Pokynů, které udělil nebo které byly uděleny jeho jménem. Pokud Klient zjistí, že došlo k jakékoliv chybě při provádění jakéhokoliv Pokynu, který byl Bance udělen Klientem nebo jeho jménem, bezodkladně o tom Banku uvědomí.
- 6.6 Klient bere na vědomí, že může odvolat Pokyn, pokud Banka ještě neprovedla žádný úkon směřující k jeho provedení a pouze za podmínek a ve lhůtách dle VOP, IKP a OPPE.
- 6.7 Banka přijímá Pokyny v Provozní době Poboček a nebo nepřetržitě přes Internetové nebo Mobilní bankovníctví a provádí je ve lhůtách stanovených VOP, IKP a OPPE příslušnými právními předpisy podle jejich charakteru, složitosti a v souladu s příslušnou obchodní praxí.
- 6.8 Pokud zákon nestanoví lhůtu kratší budou Pokyny doručené Bance zpracovány během následujícího Pracovního dne, nejpозději do tří (3) Pracovních dnů od jejich doručení Bance, není-li ve VOP, IKP nebo OPPE uveden specifický postup pro provedení konkrétního Pokynu.
- 6.9 U Pokynů, které jsou svým charakterem nebo peněžní hodnotou rizikovější než jiné Pokyny, může Banka vyžadovat doplňující způsob ověření totožnosti.
- 6.10 Informace o jednotlivých provedených i neprovedených převodech a o provedené blokadě podle čl. 10 VOP jsou Klientovi poskytovány bez zbytečného prodlení v rámci Internetového bankovníctví.

7 Neprovedení Pokynu

- 7.1 Banka vynaloží přiměřené úsilí na to, aby informovala Klienta o neprovedení Pokynu. Považuje se za dostatečné, pokud Banka zašle Klientovi upozornění buď Elektronickým prostředkem nebo telefonicky nebo písemně na jeho Kontaktní adresu.
- 7.2 Banka je za účelem plnění svých zákonných povinností týkajících se boje proti legalizaci příjmů z trestné činnosti oprávněna odložit splnění Pokynu v případě neobvyklých nebo podezřelých obchodních operací.

- 7.3 Má-li Banka z důvodu nevyjasněných právních vztahů (např. úmrtí Klienta) či z jiných důvodů pochybnosti, zda osoba, jež Pokyn uskutečňuje, je skutečně k tomuto Pokynu plně oprávněna, má Banka právo Pokyn nepřijmout.
- 7.4 Banka odmítne jakýkoliv Pokyn, který nesplňuje náležitosti pro jeho přijetí nebo u kterého bude mít Banka důvodné podezření o jeho pravosti nebo zákonnosti.
- 7.5 Odporuje-li Pokyn příslušným zákonům, jiným právním předpisům nebo vnitřním předpisům Banky, je Banka oprávněna Pokyn neprovést nebo i vypovědět Smlouvu s okamžitou účinností. Banka neodpovídá za případné škody nebo jiné náklady, které Klientovi vznikly nebo mohly vzniknout v souvislosti s neprovedením takového Pokynu.
- 7.6 Banka je oprávněna kdykoliv požádat Klienta o podání vysvětlení ve vztahu k Pokynům, a to zejména z důvodu zamezení legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu. Neposkytne-li Klient Bance tato vysvětlení, bere na vědomí, že je Banka oprávněna a povinna uskutečnit příslušné kroky, zejména omezit Klientovi možnost udělování Pokynů v souvislosti s Bankovním produktem nebo okamžitě ukončit Smlouvu.

8 Doručování

- 8.1 Doručení Pokynu nebo jiné instrukce, která není Pokyem Bance, se rozumí moment, kdy má Banka možnost s nimi disponovat.
- 8.2 V případě, že Pokyn anebo jiná instrukce má být doručena Bance prostřednictvím Poradce, bere Klient na vědomí, že na jeho doručení Bance má Poradce šest (6) Pracovních dnů od předání Klientem Poradci. Klient bere na vědomí, že jen předáním Pokynu nebo instrukce Poradci ještě není doručeno Bance.
- 8.3 Banka doručuje všechny listovní zásilky s využitím poštovních služeb na Kontaktní adresu Klienta.
- 8.4 Klient je povinen okamžitě po přijetí kontrolou všech zaslánek, zejména potvrzení, výpisy z účtu, oznámení a jiné doklady, které mu Banka zaslala, a oznamovat Bance neprodleně jakékoliv závažné závady na zásilce. Stejně bude Klient postupovat v případě ztráty, poškození nebo zničení zásilky při její přepravě Klientovi.
- 8.5 Zásilky zasláné Klientovi se budou považovat za doručené: a) okamžikem potvrzení převzetí při zaslání kurýrní službou, b) po uplynutí 7 kalendářních dní ode dne odeslání v případě obyčejné nebo doporučené poštovní zásilky, c) okamžikem převzetí při zaslání zásilky s dodejkou.
- 8.6 Zásilka se považuje za doručenu i v případě, že ji Klient nepřevzal, odmítl převzít nebo se o jejím zaslání nedověděl.

9 Internetové bankovníctví a Mobilní bankovníctví

- 9.1 Pro využívání služeb Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví Klientem je nutná jeho Autorizace prostřednictvím Klientského čísla a Hesla.
- 9.2 Kompletní přístup ke všem funkcionálním Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví bude Klientovi umožněn až po nabytí účinnosti příslušné Smlouvy.
- 9.3 Klient je oprávněn komunikovat s Bankou prostřednictvím Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví kdykoliv, s výjimkou případů, kdy má Internetové

nebo Mobilní bankovníctví omezenou dostupnost způsobenou technickou příčinou.

- 9.4 Je-li Klientem osoba nezletilá nebo osoba s omezenou svéprávností, je k využívání Internetového bankovníctví a Mobilního bankovníctví takového Klienta oprávněn jeho Zástupce, a to až do dovršení osmáctého (18.) roku věku Klienta nebo jeho nabytí plné svéprávnosti.
- 9.5 Zabezpečení zařízení
- 9.5.1 Klient se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného Smlouvou udržovat zabezpečení jím používaných zařízení pro přístup k Internetovému a Mobilnímu bankovníctví na přiměřené technické a bezpečnostní úrovni za účelem znesnadnění přístupu třetích osob ke komunikaci s Bankou a k Internetovému a Mobilnímu bankovníctví Klienta, zejména zajistit pravidelnou aktualizaci dle doporučení výrobce operačního systému a aplikací, používat odpovídající antivirový program a jiné vhodné zabezpečení zařízení.
- 9.5.2 Klient je povinen sledovat informace o zabezpečení, vhodném používání Internetového a Mobilního bankovníctví a internetovém podvodném jednání na Internetové stránce Banky a řídit se doporučením Banky.

10 Blokace

- 10.1 Dočasná nebo Trvalá blokáce PINu nebo Hesla
- 10.1.1 Banka znemožní používání PINu nebo Hesla Klientovi v následujících případech: a) dočasně po třech po sobě jdoucích neúspěšných pokusech o Autorizaci, přičemž nezáleží na době, která uplynula mezi jednotlivými neúspěšnými pokusy o Autorizaci, b) trvale, pokud Klient o blokáci požádá nebo c) trvale z vlastní iniciativy Banky, uzná-li to za nutné nebo vhodné, především v zájmu ochrany Klienta nebo Banky.
- 10.1.2 Banka automaticky odblokuje využívání PINu nebo Hesla Klienta zablokovaných Dočasnou blokáci po uplynutí jedné (1) hodiny od okamžiku jejich zablokování. Banka odblokuje využívání Autorizačních prvků Klienta zablokované Dočasnou blokáci před uplynutím uvedené lhůty pouze na základě požadavku dotyčného Klienta a po jeho Náhradní autorizaci.
- 10.1.3 Klient je povinen oznámit Bance bez zbytečného odkladu ztrátu, krádež nebo zneužití Autorizačních prvků, včetně případného podezření, že taková skutečnost nastala, a to na lince Kontaktního centra. Banka okamžitě po takovém oznámení provede Trvalou blokáci Autorizačních prvků.
- 10.1.4 K Trvalé blokáci PINu nebo Hesla dojde i v případě, že jsou splněny podmínky pro pátou (5.) Dočasnou blokáci v řadě a mezi jednotlivými blokáci nedošlo k řádné autorizaci Klienta.
- 10.1.5 Nové Autorizační prvky budou Klientovi generovány pouze na základě jeho žádosti.
- 10.2 Blokáce možnosti udělování Pokynů na Bankovním produktu
- 10.2.1 Banka znemožní Klientovi udělovat jakékoliv Pokyny na Bankovním produktu v následujících případech: a) Klient požádá o zablokování možnosti udělovat Pokyny na jeho Bankovním produktu z důvodu podezření z možnosti neoprávněného nakládání s jeho Bankovním produktem,

- b) z vlastní iniciativy Banky, považuje-li to Banka za vhodné nebo potřebné, především v zájmu ochrany Klienta nebo Banky nebo
 - c) Banka se prokazatelně dozví, že Klient zemřel.
- 10.2.2 Byla-li důvodem zablokování možnosti provádět Pokyny na Bankovním produktu Klienta ztráta nebo odcizení smluvních dokumentů nebo podpisového vzoru Klienta, je odvolování možné na základě písemné žádosti Klienta. Podpis Klienta na takové žádosti musí být opatřen Úředním ověřením.

11 Odpovědnost Banky

- 11.1 Banka neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v důsledku překážky charakteru uznaného zákonem, a to zejména (nikoliv však výlučně) vyplývajících z:
- a) jednání tuzemských nebo zahraničních úřadů či soudů,
 - b) odmítnutí nebo opožděné udělení nezbytných povolení ze strany úřadů,
 - c) působení vyšší moci, povstání, revoluce, občanské nepokoje, války nebo přírodní katastrofy,
 - d) jiné události, které Banka nemá pod kontrolou (např. poruchy trhu, stávky, pracovní výluky),
 - e) nefungování telekomunikačních služeb poskytovaných Bance třetími osobami,
 - f) nekvalitní poskytnutí poštovních služeb,
 - g) nekvalitní, poruchové nebo nebezpečné spojení prostřednictvím telekomunikační sítě užívané Klientem,
 - h) nekvalitní, poruchové nebo nebezpečné spojení prostřednictvím internetu,
 - i) události pod kontrolou Klienta, jednání nebo opomenutí Klienta.
- 11.2 Banka dále neodpovídá za škody vzniklé Klientovi v případech uvedených ve VOP, IKP nebo OPFF.

12 Různá ustanovení

- 12.1 Smluvní vztahy mezi Bankou a Klientem se řídí právním řádem České republiky.
- 12.2 Dokumentace a oboustranná komunikace mezi Klientem a Bankou se bude uskutečňovat v českém jazyce. Ve vztahu k ING Podílovým fondům může být poskytována dokumentace v jazyce anglickém, neodporuje-li to právním předpisům.
- 12.3 VOP, IKP a OPFF upravují právní vztahy mezi Bankou a Klientem založené příslušnou Smlouvou a tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
- 12.4 V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy, VOP a IKP nebo OPFF platí ustanovení dokumentů v pořadí Smlouva, IKP nebo OPFF a VOP.
- 12.5 Banka Klientovi poskytuje VOP, IKP a OPFF nepřetržitě v Internetovém bankovníctví nebo na Internetové stránce Banky. Banka tyto dokumenty poskytuje Klientovi ve formátu PDF, umožňujícím kopírování a ukládání příslušného dokumentu v nezměněném stavu.
- 12.6 Klient se zavazuje obeznamovat se s informacemi a dokumenty Banky zejména s aktuálním zněním a změnami VOP, IKP, OPFF, Sazebníku služeb a Reklamačního řádu, a to na Internetové stránce Banky, v Internetovém bankovníctví (v ING Schránce) nebo na Pobočce.
- 12.7 Tam, kde se ve VOP, IKP nebo OPFF uvádí Klient, se tato ustanovení přiměřeně aplikují i na Zmocněnce nebo Zástupce Klienta.

- 12.8 V případě, že se k některému ustanovení Smlouvy, VOP, IKP nebo OPFF nepříhlíží pro jeho neurčitost, zdanlivost či z jiného důvodu, nemá tato neurčitost, zdanlivost či jiná vlastnost ustanovení vliv na ostatní ustanovení smlouvy a tímto se zavazuje Klient a Banka takové jednání bez zbytečného odkladu vyjasnit způsobem, kterým bude dosažen účel daného ustanovení.
- 12.9 Banka má právo provést změny Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPFF nebo je doplňovat. Všechny změny nebo doplnění ING Konto sazebníku, VOP a IKP Banka oznámí Klientovi dohodnutým způsobem komunikace dle Smlouvy nejméně dva (2) měsíce před datem, k němuž mají změny či doplnění ING Konto sazebníku, VOP nebo IKP nabytí účinnosti. Všechny změny nebo doplnění OPFF a ING Podílové fondy sazebníku Banka oznámí Klientovi dohodnutým způsobem komunikace dle Smlouvy nejméně třicet (30) dní před datem, k němuž mají změny či doplnění OPFF a ING Podílové fondy sazebníku nabytí účinnosti. V případě, že Klient se změnami či doplněními Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPFF nebude souhlasit, je oprávněn z tohoto důvodu do nabytí účinnosti těchto změn či doplnění bezplatně ukončit Smlouvu písemnou výpovědí s okamžitou účinností. Pokud Klient do nabytí účinnosti změn či doplnění Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPFF taktó Smlouvou nevypoví, budou se změny či doplnění Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPFF považovat za Klientem odsouhlasené a stanou se nedílnou součástí Smlouvy dnem, k němuž nabydou účinnosti. Za souhlas Klienta se změnami či doplněními Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPFF bude považováno i to, že Klient po datu nabytí účinnosti změn či doplnění Sazebníku služeb, VOP, IKP nebo OPFF pokračuje ve využívání služeb Banky tak, že je zřejmý úmysl Klienta pokračovat ve smluvním vztahu. To, co je uvedeno shora v tomto článku, neplatí pro změny Variabilní vyhlášené úrokové sazby vztahující se na zůstatek na ING Kontu a pro změny Garantované vyhlášené úrokové sazby vztahující se na ING Terminované vklady a změnu nabídky ING Terminovaných vkladů. Tyto změny může Banka provést kdykoli a bez předchozího oznámení.
- 12.10 Klient má právo kdykoliv během trvání Smlouvy požádat Banku o obsah Smlouvy a o splnění informační povinnosti v souladu se Zákonem o platebním styku.
- 12.11 V případě nespokojenosti Klienta se službami Banky má Klient právo na podání reklamace nebo stížnosti, a to v souladu s Reklamačním řádem Banky.
- 12.12 Klient je oprávněn podat v souvislosti se Smlouvou stížnost u příslušného odboru orgánu dohledu. V případě sporu mezi Bankou a Klientem jsou příslušné české soudy. V případě sporu týkajícího se platebních služeb a kolektivního investování je možné postupovat mimosoudní cestou a spor řešit prostřednictvím finančního arbitra (<http://www.finarbitr.cz/cs/>). V případě sporu ze smlouvy uzavřené s Bankou on-line, je možné řešit spor mimosoudně prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů on-line (<http://ec.europa.eu/consumers/odr>).
- 12.13 Příslušnými orgány dohledu nad činností Banky jsou nizozemská centrální banka (De Nederlandsche Bank N.V.) se sídlem Westeinde 1, 1017 ZN, Amsterdam, Nizozemsko a Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

- 12.14 Banka je oprávněna postoupit jakoukoli pohledávku za Klientem či jakoukoliv Smlouvu třetí osobě. Klient bude při postoupení jakékoliv Smlouvy oprávněn odmítnout osvobození Banky od jejích povinností v souladu s ustanovením § 1899 Občanského zákoníku, pouze pokud třetí osoba (postupník) by vůči němu měla z postoupené Smlouvy peněžitý dluh a zároveň by k okamžiku postoupení byla její schopnost tento dluh splnit menší než schopnost Banky.
- 12.15 Klient není bez výslovného souhlasu Banky oprávněn postoupit, darovat či jakkoli jinak převést žádnou svou pohledávku nebo právo za Bankou ani jakoukoliv Smlouvu uzavřenou s Bankou na třetí osobu.
- 12.16 Klient má právo ve lhůtě čtrnácti (14) dnů od uzavření Smlouvy odstoupit od Smlouvy vztahující se ke

kerémukoli Bankovnímu produktu, pokud Smlouvu s Bankou uzavřel prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Nelze odstoupit od Smlouvy, u které cena finančních služeb závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Banka nemůže ovlivnit (tj. zejména Komisionářská smlouva o obstarávání úpisu a zpětného odkupu cenných papírů a smlouvu o správě). Odstoupí-li Klient od Smlouvy, může po něm Banka požadovat zaplacení ceny za služby již skutečně poskytnuté. Klient tímto žádá Banku, aby začala poskytovat služby dle Smlouvy již během lhůty pro odstoupení uvedené v tomto článku.

Tyto VOP nabývají účinnosti dne 1. 11. 2016 a nahrazují tímto dnem VOP účinné ode dne 8. 2. 2016.