Všeobecné obchodní podmínky

Platné a účinné od ~~1. 6. 2026~~ 1. 2. 2027



mBank.cz

1. Úvod

Dokument, který máte právě v rukou, jsme psali tak, aby neobsahoval žádné složité formulace, byl maximálně srozumitelný a četl se lehce a rychle. Na konci najdete Slovníček pojmů, kde jsou vysvětleny některé důležité pojmy používané ve Všeobecných obchodních podmínkách. Kdybyste si přeci jen něco potřebovali ujasnit, volejte mLinku 222 111 999 nebo se zastavte u nás na pobočce.
Tak a teď už můžeme začít!

Tyto Podmínky se týkají bankovních služeb, které nejsou určeny pro podnikatele.

2. Kdo jsme?

mBank S.A., e-mail: kontakt@mbank.cz, web: www.mbank.cz.

3. K čemu slouží tyto Podmínky?

3.1 Tyto Podmínky stanovují základní obecná pravidla, která platí mezi námi při využívání našich bankovních služeb.

3.2 Kromě těchto Podmínek existují také Produktové podmínky, které upravují konkrétní pravidla pro jednotlivé produkty, jako jsou například běžné a spořicí účty, platební karty apod. Úprava v Produktových podmínkách má přednost před těmito Podmínkami. A pokud si domluvíme něco přímo ve smlouvě, má smlouva vždy přednost před Produktovými podmínkami i Podmínkami.

4. Můžeme Podmínky změnit?

4.1 Ano, Podmínky stejně jako Sazebník můžeme změnit, například když dojde k vývoji na trhu bankovních služeb, vývoji v technologiích nebo změně naší obchodní politiky. O případné změně vás budeme včas informovat a nové Podmínky či Sazebník vám pošleme na vaši e-mailovou adresu jako dokument ve formátu .PDF nebo hypertextový odkaz na tento dokument, a to minimálně 2 měsíce předtím, než změna začne platit.

4.2 Pokud nebudete se změnou souhlasit, můžete ji písemně odmítnout a zároveň s tím i vypovědět naši rámcovou smlouvu o platebních službách (smlouvu o vedení účtu), a to nejpozději den předtím, než změna začne platit. Výpověď bude účinná v den platnosti změny, pokud ve výpovědi neuvedete, že chcete smlouvu ukončit okamžitě. Podanou výpověď můžete během výpovědní doby kdykoli odvolat. Pokud navrhovanou změnu neodmítnete, případně odvoláte podanou výpověď, platí, že se změnou Podmínek nebo Sazebníku souhlasíte.

4.3 Podmínky a Sazebník můžeme dále měnit i bez vašeho souhlasu v případech, kdy:
a) tato změna nezmění vaše práva a povinnosti vyplývající z dříve uzavřených smluv,
b) dojde ke změně právních předpisů.

Taková změna začne platit dnem uveřejnění nového znění Sazebníku nebo Podmínek na našich Internetových stránkách, nebo od pozdějšího data, které bude uvedeno v oznámení uveřejněném spolu s novým zněním Sazebníku nebo Podmínek. O změně vás budeme včas a vhodným způsobem informovat.

5. Identifikace a kontrola údajů

5.1 Před uzavřením smlouvy, ale i kdykoli během našeho smluvního vztahu, vás můžeme požádat o doplnění údajů, které jsou nezbytné pro vaši řádnou identifikaci nebo kontrolu. Může se jednat o informace nebo doklady, které od nás vyžadují právní předpisy a interní pravidla, zejména ty, které se týkají opatření proti ~~praní špinavých peněz~~ legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

Můžeme vás tak například požádat o:
- platný průkaz totožnosti, případně i druhý doklad
- potvrzení o původu peněžních prostředků
- informace o účelu a povaze požadované bankovní transakce nebo smlouvy
- prohlášení, zda jste politicky exponovanou osobou podle příslušných právních předpisů

5.2 Pokud vy nebo váš zástupce odmítnete tyto údaje nebo doklady poskytnout, můžeme provedení požadované bankovní transakce odmítnout nebo omezit poskytování bankovních služeb, dokud nám neposkytnete potřebnou součinnost.

Jsme oprávněni přijmout opatření nezbytná ke splnění povinností vyplývajících z právních předpisů proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, financování terorismu nebo mezinárodních sankcí, zejména omezit poskytování bankovních služeb nebo nakládání s účtem. O takových opatřeních vás informujeme, nebrání-li tomu právní předpisy.

5.3 Do žádosti o zřízení účtu jste povinni vyplnit mj. vlastní mobilní telefonní číslo a e-mailovou adresu.

5.4 Pokud nám při sjednání smlouvy o vedení účtu nedáte jinou informaci, budeme považovat za váš daňový domicil území České republiky. V případě, že nám doložíte platné potvrzení o daňovém rezidenství vystaveném úřady jiného státu, tuto skutečnost zohledníme. V opodstatněných případech vás můžeme požádat také o prohlášení, že jste skutečným vlastníkem úrokového příjmu. Zároveň máte povinnost nás bezodkladně informovat o jakékoli změně, která by mohla mít vliv na změnu vašeho daňového domicilu.

6. Za jakých podmínek vás může někdo zastoupit?

6.1 Smlouvu o bankovních službách s námi můžete uzavřít vy osobně nebo váš zástupce. Takové zmocnění můžete udělit pouze jedné osobě.

6.2 Váš zástupce nám musí prokázat, že vás může právně zastupovat, například originálem či úředně ověřenou kopií plné moci nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci. Plná moc musí být písemná a váš podpis na ní musí být ověřen úředně nebo naším pracovníkem. Plná moc musí jasně a přesně říkat, k čemu je zástupce zmocněn, jinak nemusíme plnou moc akceptovat.

6.3 Plnou moc lze kdykoliv odvolat. Pokud ji změníte nebo odvoláte, musíte nás o tom informovat bez zbytečného odkladu. Změna i odvolání plné moci jsou pro nás závazné od okamžiku, kdy nám je spolehlivě oznámíte, což můžete učinit:
- osobně na pobočce,
- odesláním formuláře „Odvolání plné moci" s vaším ověřeným podpisem na naši adresu,
- telefonicky z mobilní aplikace nebo na čísle 222 111 999.

7. Jak budeme spolu komunikovat?

7.1 Pokud se nedomluvíme jinak, naše komunikace bude probíhat v češtině.

7.2 Kontaktovat nás můžete přes internetové bankovnictví, mobilní aplikaci, mLinku, naše Internetové stránky, e-mailem na adrese kontakt@mbank.cz, na pobočkách nebo dalšími způsoby, na kterých se domluvíme. S vašimi požadavky vám pomůžeme na mLince, kde mluvíme česky i slovensky. Pokud hovor vyřizuje slovenský operátor, máte možnost požádat o přepojení na operátora česky hovořícího. Ke komunikaci můžeme využívat také poštu nebo kurýra. Pro používání internetového bankovnictví budete potřebovat zařízení s internetovým prohlížečem Google Chrome, Mozilla Firefox nebo Microsoft Edge. Na mLinku se dovoláte z jakéhokoli mobilního i pevného telefonu.

7.3 Oznámení, která nejsou určena jen vám osobně, zveřejníme na našich Internetových stránkách.

7.4 Vaše sdělení musí být jasná a srozumitelná. Pokud nebudeme mít jistotu, co potřebujete, můžeme vás požádat o potvrzení nebo upřesnění, a to může vést ke zpomalení prováděných pokynů.

7.5 Vaší povinností je také co nejdříve se seznámit s každým sdělením, které vám doručíme, ať už přes internetové bankovnictví, mobilní aplikaci, prostřednictvím mLinky nebo jiným způsobem.

7.6 Pokud získáme podezření, že některý komunikační prostředek není bezpečný, můžeme ho dočasně omezit nebo zablokovat. V takovém případě vás o tom budeme vhodným způsobem informovat.

8. Jakou kvalitu musí mít dokumenty, které nám předkládáte?

8.1 Pokud se nedomluvíme jinak, musí být všechny předkládané dokumenty v originále nebo v úředně ověřené kopii. Kopie musí být pořízeny tak, aby byly všechny údaje čitelné.

8.2 Pokud nám předložíte dokumenty v jiném jazyce než v češtině nebo ve slovenštině, musíte k nim přiložit také úřední překlad do češtiny, pokud nestanovíme v jednotlivém případě jinak. Vycházíme výhradně z českého úředního překladu takových dokumentů a nemáme povinnost zkoumat, zda překlad věrně odpovídá původní jazykové verzi.

9. Co nám ještě musíte oznámit?

9.1 Jste povinni nás informovat o každé změně osobních a dalších údajů, které u vás evidujeme, například o změně jména či příjmení, trvalého pobytu, korespondenční adresy, telefonního čísla, e-mailové adresy nebo dokladu totožnosti.

9.2 Musíte nám také oznámit všechny skutečnosti, které mohou ovlivnit vaši schopnost plnit smlouvy uzavřené s mBank nebo splácet své závazky. To se týká i okolností, které mohou mít vliv na posouzení rizik spojených s poskytováním našich bankovních služeb, včetně situace, kdy by vám hrozil úpadek.

9.3 Další oznamovací povinnosti vám mohou také ukládat právní předpisy, například proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. V těchto případech je nutné řídit se přímo těmito předpisy.

10. Jak si navzájem doručujeme dokumenty a sdělení?

10.1 Pokud nám budete posílat sdělení nebo dokumenty, posílejte je na adresu sídla organizační složky mBank v České republice: Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8.

10.2 Od nás budete sdělení a dokumenty dostávat na kontaktní údaje, které máme u vás evidované jako poslední, a to na poštovní adresu, e-mail nebo na telefonní číslo.

11. Jaké jsou poplatky a úroky?

11.1 Za naše bankovní služby platíte poplatky podle uzavřené smlouvy a/nebo podle Sazebníku platného v den, kdy vám službu poskytneme. Aktuální Sazebník najdete na našich Internetových stránkách, na pobočkách, nebo si ho můžete vyžádat na mLince. Poplatky jsou splatné v den, který je uvedený v příslušné smlouvě nebo v Sazebníku.

11.2 Úrokové sazby zveřejňujeme v Úrokovém lístku, který najdete na našich Internetových stránkách.

11.3 Pokud si v konkrétní smlouvě společně sjednáme jinou úrokovou sazbu, má tato přednost před sazbou uvedenou v Úrokovém lístku.

11.4 Úrokové sazby a jejich změny jsou blíže upraveny v Produktových podmínkách.

11.5 Výše poplatků a úrokových sazeb se může měnit podle podmínek na mezibankovním trhu, naší finanční politiky nebo nákladů na provoz. Výši ovlivňují také faktory, jako jsou například míra inflace, směnné kurzy nebo úrokové sazby České národní banky.

11.6 Směnné kurzy cizích měn můžeme měnit i bez předchozího oznámení na základě změny směnných kurzů používaných karetními asociacemi VISA a Mastercard.

12. Kdy vzniká povinnost zaplatit úroky z prodlení, smluvní pokutu nebo náhradu škody či nákladů?

12.1 Pokud se zpozdíte s plněním jakéhokoli peněžitého závazku, který vyplývá z uzavřené smlouvy, vzniká vám povinnost zaplatit úrok z prodlení. Jeho výši najdete ve smlouvě, v Sazebníku, Úrokovém lístku nebo ji určí platné právní předpisy.

12.2 V případě, že dojde k porušení smluvní povinnosti, můžeme podle smlouvy požadovat smluvní pokutu. Její výše je uvedena ve smlouvě nebo v Sazebníku. Pokud nám porušením povinnosti zároveň způsobíte škodu, můžeme kromě smluvní pokuty žádat i její náhradu, a to v plné výši.

12.3 Můžeme po vás požadovat také úhradu nákladů a výdajů, které nám v souvislosti s poskytnutou bankovní službou mohou vzniknout a které přímo nebo nepřímo způsobíte. Může jít například o náklady na notáře, soudní, správní či jiné poplatky, právní služby, nebo náklady spojené s vymáháním dluhu.

13. Za jakých podmínek můžeme přistoupit k započtení?

13.1 Pokud své závazky neuhradíte řádně a včas, můžeme si dlužnou částku započíst, tedy odečíst z kteréhokoli vašeho účtu, který u nás vedeme, včetně společného mKonta a cizoměnového mKonta. Započíst můžeme jak splatnou, tak i nesplatnou pohledávku vůči vaší pohledávce na výplatu peněžních prostředků z účtu.

13.2 Zároveň nám dáváte souhlas s tím, že v případě vašeho prodlení si můžeme dlužnou částku strhnout z kteréhokoli vašeho účtu, který pro vás vedeme, a to formou inkasa.

14. Jak je to s postupováním pohledávek?

14.1 S ohledem na povahu našich poskytovaných služeb můžete převést jakoukoli svou pohledávku ze smluv o bankovních službách na třetí osobu pouze s naším předchozím písemným souhlasem.

14.2 Pokud porušíte smlouvu, můžeme postoupit jakákoli práva a povinnosti vyplývající z porušené smlouvy, jak společnostem ze skupiny mBank, tak i jiným subjektům.

14.3 S postupovanými pohledávkami mohou být takto převedena i všechna související práva. Pokud k tomu dojde, dáváte nám souhlas s tím, že novému nabyvateli pohledávek můžeme poskytnout všechny informace o postupované pohledávce.

15. Za jakých podmínek může náš smluvní vztah zaniknout?

15.1 Smlouvu mezi námi můžeme kdykoli ukončit vzájemnou dohodou.

15.2 Smlouvu můžete ukončit také vy, a to výpovědí nebo odstoupením, podle podmínek uvedených v příslušné smlouvě, v Produktových podmínkách nebo v těchto Podmínkách.

15.3 Pokud jsme smlouvu uzavřeli prostřednictvím komunikace na dálku, můžete od ní odstoupit do 14 dnů ode dne jejího uzavření.

15.4 Pokud smlouvu podstatným způsobem porušíte, máme právo od ní odstoupit. Za podstatné porušení smlouvy považujeme zejména tyto situace:

a) neoznámíte nám důležité změny ve vašich osobních, popř. jiných důležitých údajích,
b) za účelem poskytnutí bankovní služby nám poskytnete falešné nebo jakkoli pozměněné dokumenty,
c) ukáže se, že vaše prohlášení učiněné vůči nám, nebo jiné informace, které nám byly vámi poskytnuty, jsou v podstatném ohledu neúplné, nepravdivé, nesprávné či zavádějící,
d) předložíte nám doklad totožnosti, který je veden v databázi ztracených nebo odcizených dokladů,
e) budete s námi jednat v rozporu s dobrými mravy nebo porušíte obecně závazné právní předpisy, zejména předpisy proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

15.5 Odstoupit od smlouvy můžeme také v případě, že je vydáno rozhodnutí o omezení vaší svéprávnosti.

15.6 Pokud od smlouvy odstoupíme, zanikne tato následující den po doručení oznámení o odstoupení. V případě, že oznámení nebude možné doručit, považujeme ho za doručené okamžikem, kdy se nám vrátí jako nedoručené. O této skutečnosti vás budeme vhodným způsobem informovat.

15.7 Po ukončení smlouvy je nutné bez zbytečného odkladu vypořádat všechny vzájemné závazky. Zároveň můžeme požadovat vrácení všech svěřených předmětů, které jsme vám nebo třetí osobě poskytli v souvislosti s poskytováním bankovní služby, například platební karty.

16. Jak zpracováváme vaše osobní údaje?

16.1 Vaše osobní údaje shromažďujeme, zpracováváme a uchováváme způsobem a z důvodů, jež jsou popsány v dokumentu Informace o nakládání s osobními údaji klientů mBank. Tento dokument obsahuje také poučení o vašich právech souvisejících se zpracováním údajů.

16.2 Vaše osobní údaje zpracováváme zejména proto, abychom splnili povinnosti stanovené právními předpisy a mohli s vámi uzavřít a plnit smlouvy. Bez těchto údajů a jejich dalšího zpracování bychom vám nemohli naše bankovní služby poskytovat.

16.3 Pokud si sjednáte doplňkové služby, například pojištění k platební kartě nebo věrnostní program vydavatele karty, sdílíme vaše osobní údaje s poskytovateli těchto služeb, a ti je následně zpracovávají. Pokud si s námi jako doplňkovou službu sjednáte pojištění svého zdraví nebo zdraví osob vám blízkých, můžeme zpracovávat i údaje o zdravotním stavu vás nebo vašich blízkých. Podmínky takového zpracování určuje poskytovatel dané doplňkové služby. Pokud je ke zpracování těchto údajů potřeba váš souhlas, udělujete jej samostatně při sjednání služby.

16.4 Aktuální verzi dokumentu Informace o nakládání s osobními údaji klientů mBank máte vždy k dispozici ještě před uzavřením smlouvy. V písemné nebo elektronické podobě ji najdete v internetovém bankovnictví, v mobilní aplikaci, na našich Internetových stránkách a na pobočkách.

17. Internetové bankovnictví, telefonické bankovnictví a mobilní aplikace

17.1 Jak u nás funguje internetové bankovnictví, mobilní aplikace a telefonické bankovnictví?

17.1.1 Svůj Účet a další produkty, které nabízíme, můžete spravovat a se svými penězi nakládat prostřednictvím internetového bankovnictví, mobilní aplikace nebo mLinky. Těmito způsoby pak můžete využívat i další související bankovní služby podle naší aktuální nabídky. Poplatky, které si za tyto služby účtujeme, najdete v Sazebníku.

17.1.2 Přes internetové bankovnictví, mobilní aplikaci nebo mLinku s námi můžete také uzavírat bankovní smlouvy, s výjimkou hypotečních.

17.1.3 Do internetového bankovnictví se přihlašujete pomocí identifikačního čísla klienta, které vám přidělíme (případně následně vámi určeného uživatelského jména), a hesla, které si sami určíte. Pro první přihlášení vám přidělíme časově omezené heslo. Přihlášení musíte navíc autorizovat zadáním jednorázového SMS kódu zaslaného na vaše telefonní číslo nebo potvrzením autorizační zprávy v mobilní aplikaci; autorizace není vyžadována v případě, že se přihlašujete ze zařízení, které jste před tím přidali mezi důvěryhodná zařízení.

17.1.4 Do mobilní aplikace se přihlašujete zadáním PIN kódu, který si zvolíte při párování mobilní aplikace, nebo pomocí biometrie.

17.1.5 Technické podmínky pro správné používání internetového bankovnictví, mobilní aplikace a mLinky, včetně požadavků na jejich technické a programové vybavení, údajů o jejich funkcích, bezpečnostních certifikátech a opatřeních proti zneužití, najdete na našich Internetových stránkách.

17.1.6 Mobilní aplikace slouží ke správě účtů a dalších námi nabízených produktů prostřednictvím mobilního zařízení s podporovaným operačním systémem. Mobilní aplikaci můžete aktivovat podle postupu uvedeného na našich Internetových stránkách, který najdete v sekci „Jak spárovat mobilní aplikaci mBank s účtem", případně jiným způsobem, který vám umožníme.

17.1.7 V zájmu prevence vzniku škody a ochrany vašeho internetového bankovnictví, mobilní aplikace, mLinky a platební karty před zneužitím jste povinni dodržovat následující bezpečnostní zásady:

a) Internetové bankovnictví používejte jen na našich oficiálních Internetových stránkách, které jsou zabezpečené pomocí šifrování a bezpečnostních certifikátů. Do internetového bankovnictví se přihlašujte pouze z adresy https://online.mbank.cz/connect/Login a před zadáním svých přihlašovacích údajů pro internetové bankovnictví vždy zkontrolujte, zda je v adresním řádku vašeho internetového prohlížeče tato adresa, v opačném případě nesmíte přihlašovací údaje zadat.

b) Chraňte před zneužitím své osobní bezpečnostní prvky a další údaje, zejména PIN pro mobilní aplikaci, PIN a bezpečnostní CVV kód platební karty, autorizační jednorázový SMS kód zaslaný na váš mobilní telefon, vaše identifikační číslo klienta a uživatelské jméno, přihlašovací heslo pro internetové bankovnictví, heslo pro mLinku, přihlašovací údaje pro vaši e-mailovou schránku, kterou používáme pro vzájemnou komunikaci, veškeré kódy a hesla, které vám sdělíme či zašleme v aktivačním balíčku a v průběhu párování mobilní aplikace s vaším Účtem. Tyto údaje si nikam nezaznamenávejte a zejména nikomu nesdělujte, pokud Podmínky neurčí výslovně jinak.

c) Internetové bankovnictví a mobilní aplikaci používejte pouze na zabezpečených zařízeních, která mají nainstalovaný antivirový program. Pravidelně aktualizujte operační systém, antivirový program a internetový prohlížeč.

d) Pokud máte jakéhokoliv podezření na možné zneužití, neprovádějte žádné operace, které by mohly vést ke zneužití důvěrných informací, a co nejdříve kontaktujte naši mLinku.

e) Nikdy nezadávejte údaje uvedené výše pod písm. b) na základě nevyžádaného e-mailu, SMS zprávy, komunikace na sociálních sítích, telefonátu nebo jiného nevyžádaného kontaktu. My po vás tyto údaje v elektronické komunikaci nikdy požadovat nebudeme. Pokud obdržíte podezřelou zprávu s internetovým odkazem, nereagujte na ni a co nejdříve kontaktujte naši mLinku.

f) Před potvrzením každé operace si ověřte, že jednorázový SMS kód nebo mKlíč se opravdu týká operace, kterou jste sami zadali a kterou chcete opravdu provést, autorizační zprávu si pečlivě přečtěte.

g) Naši mobilní aplikaci stahujte pouze z oficiálních obchodů pro operační systémy Android a iOS. Neinstalujte nelegální aplikace ani aplikace z neoficiálních zdrojů na stejné zařízení, kde máte naši mobilní aplikaci. V této souvislosti prohlašujete, že jste jediným uživatelem zařízení, na kterém máte nainstalovanou naši mobilní aplikaci a/nebo zařízení, které jste přidali mezi důvěryhodná zařízení.

h) Nastavte si své přihlašovací údaje do internetového bankovnictví, mobilní aplikace a pro mLinku tak, aby nebyly snadno odvoditelné z vašich osobních údajů, jako je např. jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, údaje z průkazu totožnosti nebo jiných dokladů, a také údajů, které jsou veřejně dostupné.

17.2 Může dojít k omezení vašeho přístupu k internetovému bankovnictví, mobilní aplikaci a mLince?

17.2.1 Pokud opakovaně zadáte chybné identifikační číslo, heslo nebo nesprávně odpovíte na kontrolní otázku, může dojít k zablokování přístupu k internetovému bankovnictví, k omezení využití mLinky nebo k přerušení aktivace těchto služeb. Při opakovaně chybném zadání PIN kódu v mobilní aplikaci se aplikace odpáruje a přístup do ní bude zablokován. Odblokování internetového bankovnictví, mobilní aplikace, opětovné využití mLinky nebo obnovení aktivace je možné podle návodu uvedeného na našich Internetových stránkách.

17.2.2 Internetové bankovnictví, mobilní aplikaci a mLinku můžeme zablokovat i tehdy, když zjistíme, že tyto využíváte v rozporu se smlouvou, těmito Podmínkami nebo platnými právními předpisy, případně když dospějeme k závěru, že mohlo dojít ke zneužití vašeho platebního prostředku či jakéhokoliv z údajů uvedených v čl. 17.1.7 písm. (b) těchto Podmínek třetí osobou.

17.2.3 Přístup můžeme omezit nebo zablokovat i v případě, že nám bude věrohodně doloženo, že došlo k omezení vaší svéprávnosti. O těchto skutečnostech vás budeme vhodným způsobem informovat.

17.2.4 Pokud to bude vyžadovat bezpečnost, potřeba údržby nebo aktualizace systému, případně jiné závažné důvody, můžeme dočasně omezit přístup k Účtu, produktům a službám prostřednictvím internetového bankovnictví, mobilní aplikace nebo mLinky. V takových výjimečných případech můžeme omezit také používání vydaných platebních karet. O plánovaném omezení přístupu vás budeme vždy předem vhodným způsobem informovat.

18. Platební služby a zúčtování

18.1 Platební služby

18.1.1 Není-li v těchto Podmínkách nebo Produktových podmínkách uvedeno jinak, můžete se svými peněžními prostředky na Účtu nakládat platebními příkazy, které můžete zadat prostřednictvím:
a) internetového bankovnictví
b) mobilní aplikace
c) mLinky
d) platební karty
e) speciálních platebních služeb třetích stran (např. CVAK)
f) služby nepřímého dání platebního příkazu
g) případně jiným způsobem popsaným v těchto Podmínkách nebo jiným postupem mezi námi individuálně dohodnutým.

18.1.2 Formulář platebního příkazu musíte vždy vyplnit úplně a řádně, přičemž odpovídáte za správnost a úplnost uvedených údajů. Každý řádně zadaný a autorizovaný platební příkaz považujeme za závazný a konečný, pokud byl zadán v souladu s těmito Podmínkami a nebyl v rozporu s právními předpisy. Za datum zadání platebního příkazu se považuje den, kdy platební příkaz obdržíme.

18.1.3 Platební příkaz musí obsahovat tyto povinné údaje:
a) název příjemce;

b) číslo vašeho Účtu ve formátu BBAN nebo IBAN (v internetovém bankovnictví nebo mobilní aplikaci je vygenerováno automaticky);
c) číslo účtu příjemce ve formátu BBAN, IBAN nebo jiném odpovídajícím formátu (jedinečný identifikátor);
d) částku platby;
e) měnu, ve které má být platba provedena;
f) v některých případech může být u zahraničních plateb (a plateb z cizoměnového mKonta) požadován BIC banky příjemce a adresa příjemce.

Chybně uvedené údaje o příjemci platby mohou vést k vrácení platby, jehož náklady (např. poplatky korespondenčních bank) jste povinni uhradit.

18.1.4 Někdy mohou být vyžadovány i další, námi stanovené údaje, pokud budou nutné pro řádně iniciovaný a provedený příkaz. V případě, že příjemce platby požaduje zadání variabilního, konstantního nebo specifického symbolu, případně jinou referenci, je potřebné tyto údaje v platebním příkazu uvést. Pokud platební příkaz neobsahuje všechny nezbytné údaje, tak jej neprovedeme.

18.1.5 Okamžikem přijetí platebního příkazu se rozumí:
a) okamžik, kdy příkaz obdržíme od vás, poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu nebo z podnětu příjemce platby,
b) u příkazů s odloženou splatností vámi zvolený okamžik, kdy má být platba provedena,
c) u platebních transakcí prováděných platební kartou okamžik, kdy obdržíme zprávu s detaily platby.

18.1.6 Platební příkazy přijímáme 24 hodin denně a realizujeme je podle pravidel pro jejich doručování do Cut-off time. Pokud platební příkaz nesplňuje náležitosti uvedené v čl. 18.1.3 těchto Podmínek nebo máme důvodné podezření, že je v rozporu s právními předpisy, můžeme jej odmítnout.

18.1.7 Platební příkazy provádíme pouze během bankovních pracovních dnů. Částku platební transakce připíšeme na účet poskytovatele příjemce platby nejpozději do konce pracovního dne následujícího po přijetí platebního příkazu, jde-li o platbu v rámci České republiky v českých korunách. Jde-li o platbu v českých korunách v rámci České republiky, která zahrnuje směnu jiných měn než česká koruna a euro, prodlužuje se lhůta dle předchozí věty o jeden pracovní den. Jde-li o platbu v eurech, která zahrnuje směnu měn mezi měnou euro a jinou měnou než měnou členského státu, na jehož území ke směně měn dochází, platbu v českých korunách, která není prováděna pouze na území České republiky nebo platbu v měně jiného členského státu EHP s výjimkou měny euro, částku platební transakce připíšeme na účet poskytovatele příjemce nejpozději do konce čtvrtého pracovního dne následujícího po přijetí platebního příkazu. Příkaz provedeme jen tehdy, pokud bude na vašem platebním účtu v den splatnosti dostatek peněžních prostředků k jeho provedení, včetně částky na zaplacení příslušného poplatku. Pokud zadáváte platební příkaz s odloženou splatností (včetně trvalé platby), musíte zajistit dostatek peněžních prostředků k jeho provedení minimálně 1 pracovní den před dnem splatnosti tohoto příkazu. Bližší informace o těchto lhůtách najdete na našich Internetových stránkách nebo prostřednictvím mLinky. Platební transakce zúčtováváme v měně účtu. Pokud při platební transakci dochází ke směně měn, provádíme ji podle

kurzovního lístku platného v okamžiku zpracování platební transakce, který najdete na našich Internetových stránkách (to platí i pro platební transakce, které provádíme bez platebního příkazu). Směnu jedné cizí měny do jiné cizí měny provádíme přepočtem prostřednictvím české koruny.

18.1.8 Pokud od vás obdržíme více platebních příkazů se stejným datem splatnosti nebo hromadný platební příkaz a na platebním účtu nebude dostatek prostředků k jejich provedení, máme právo sami rozhodnout, které příkazy provedeme. O neprovedených příkazech vás budeme informovat zprávou do internetového bankovnictví.

18.1.9 Pokud se převod nepovede realizovat a částka bude vrácena, připíšeme ji zpět na váš Účet.

18.1.10 V případě, že k tomu dáte během telefonického hovoru souhlas a zároveň projdete řádnou identifikací, může za vás platební příkaz, včetně trvalého, zadat i zástupce Banky.

18.1.11 Platební příkaz můžete odvolat nejpozději do okamžiku, kdy jej začneme zpracovávat.

18.1.12 Za provedení platebního příkazu si účtujeme poplatek podle Sazebníku. Vedle toho jste povinni uhradit také případné poplatky korespondenčních bank podílejících se na převodu peněžních prostředků do zemí mimo EHP.

18.1.13 Přijaté příchozí platby připíšeme na váš Účet neprodleně poté, kdy je obdržíme a pokud je potřeba provést měnovou konverzi zahrnující měnu nečlenského státu EHP, do konce následujícího pracovního dne. U příchozích plateb je potřeba uvádět číslo účtu (jedinečný identifikátor) ve formátu s předčíslím, tj. ve tvaru 670100 - XXXXXXXXXX / 6210 (předčíslí – desetimístné číslo účtu / kód banky), případně ve formátu mezinárodního čísla bankovního účtu (IBAN) CZXX 6210 6701 00XX XXXX XXXX. Pokud u příchozích plateb není číslo účtu uvedeno ve formátu s předčíslím, peněžní prostředky vrátíme zpět na účet, ze kterého byly odeslány.

18.1.14 Přístup k peněžním prostředkům vám umožníme hned po jejich připsání na Účet, pokud tomu nebrání právní předpisy, rozhodnutí nebo pokyny příslušných veřejných orgánů, případně naše interní pravidla.

18.1.15 Platební příkazy do nebo ze zahraničí, které zahrnují měnovou konverzi, provádíme ve lhůtách uvedených na našich Internetových stránkách.

18.1.16 Platební transakce zahrnující konverzi měny provádíme pouze ve dnech, které jsou zároveň bankovními pracovními dny v České republice a v Polsku. Pro účely lhůt u mezinárodních plateb za bankovní pracovní den považujeme pouze den, který je bankovním pracovním dnem v obou těchto zemích. U plateb v rámci zemí EHP se uplatňuje tzv. poplatková instrukce SHA. To znamená, že poplatky svého poskytovatele platebních služeb platí plátce a poplatky na straně příjemce hradí příjemce sám.

18.1.17 U převodů mimo země EHP si může odesílatel zvolit poplatkovou instrukci SHA nebo OUR. Instrukce OUR znamená, že plátce hradí jak poplatky své banky, tak i banky příjemce.

18.2 Služba nepřímého dání platebního příkazu a služba informování o platebním účtu poskytované prostřednictvím třetích osob

18.2.1 Můžete využít službu nepřímého dání platebního příkazu s výjimkou případu trvalého příkazu nebo inkasa, v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy a smlouvou, kterou vám poskytne třetí osoba za předpokladu, že je tato třetí osoba oprávněna vám tuto službu poskytnout. Tuto službu můžete využít, pokud jste nám poskytli identifikační informace o této třetí osobě, a to bez zbytečného odkladu poté, co jste uzavřeli s touto třetí osobou smlouvu o poskytnutí služby nepřímého dání platebního příkazu, vždy však před tím, než poprvé zadáte platební příkaz prostřednictvím této osoby. Dojde-li ke změně těchto údajů, máte povinnost nám tyto údaje sdělit bez zbytečného odkladu.

18.2.2 Můžete využít službu informování o účtu třetí osobou, v rozsahu a za podmínek stanovených platnými právními předpisy a smlouvou, v případě, že je tato třetí osoba oprávněna k provedení této služby a na základě vašeho souhlasu. Tuto službu můžete využít, pokud jste nám poskytli identifikační informace o této třetí osobě, a to bez zbytečného odkladu poté, co jste uzavřeli s touto třetí osobou smlouvu o službě informování o platebním účtu. Dojde-li ke změně těchto údajů, máte povinnost nám tyto údaje sdělit bez zbytečného odkladu.

18.2.3 Poskytovateli služeb informování o platebním účtu umožníme přístup pouze k informacím o určených platebních účtech a o souvisejících platebních transakcích, které vymezíte.

18.3 Autorizace platebních transakcí

18.3.1 Autorizací vyjadřujete svůj souhlas s platební transakcí.

18.3.2 Platební transakce, k nimž dáváte příkaz v internetovém bankovnictví, autorizujete zadáním jednorázového SMS kódu, který zašleme na vaše mobilní telefonní číslo, jež jste uvedli žádosti o otevření účtu (případně později v žádosti o změnu údajů), nebo potvrzením autorizační zprávy v mobilní aplikaci (mKlíč). Transakce prováděné v mobilní aplikaci potvrzujete zadáním PIN kódu, který si pro mobilní aplikaci nastavíte, nebo pomocí biometrie.

18.3.3 Při provádění elektronických platebních transakcí používáme silné ověření, jež spočívá ve vyžadování kombinace prvků z alespoň dvou z následujících kategorií: údaj, který znáte pouze vy (heslo pro internetové bankovnictví, PIN kód mobilní aplikace, PIN kód platební karty), věc, kterou máte ve své moci (jednorázový SMS kód, autorizační zpráva mKlíč v mobilní aplikaci, přiložení platební karty nebo mobilního zařízení s tokenizovanou platební kartou k terminálu obchodníka), vašich biometrických údajů (snímek obličeje, otisk prstu, behaviorální biometrie). Za podmínek stanovených v příslušném právním předpisu nejsme povinni silné ověření použít.

18.3.4 Když budeme mít důvodné pochybnosti o věrohodnosti zadaného platebního příkazu, můžeme vás kvůli jeho autorizaci telefonicky kontaktovat. Vyhrazujeme si také právo platební příkaz odmítnout.

18.4 Odmítnutí provedení platebního příkazu

18.4.1 Platební příkaz můžeme odmítnout, když nesplňuje nezbytné náležitosti nebo v případě, že jeho provedení není možné z důvodů právních či technických omezení. Může k tomu dojít, pokud:

a) příkaz neobsahuje všechny potřebné údaje nebo nebyl řádně autorizován,
b) jeho provedení je v rozporu s našimi povinnostmi podle závazných právních předpisů; to se může týkat plateb do zahraničí zejména v těchto případech:
   - na banku, zemi či na samotného příjemce platby je uvaleno omezení, například kvůli podezření z terorismu
   - existuje riziko, že platba bude v zahraničí zablokována oprávněnými orgány
c) na vašem účtu není dostatek peněz k provedení platby a úhradu poplatků; pokud by vám měl po realizování platby vzniknout na účtu záporný zůstatek, platbu provedeme jen v případě, že máte povoleno přečerpání, tedy kontokorent,
d) částka platební transakce překročí limit pro danou platební transakci (například autorizační limit karty).

18.4.2 Pokud platební příkaz odmítneme, budeme vás nebo oprávněnou osobu, která příkaz zadala, vhodným způsobem informovat hned, jak to bude možné. Pokud to bude možné, sdělíme vám také důvod odmítnutí platebního příkazu a způsob, jak případnou chybu, která byla důvodem odmítnutí, napravit. To neplatí, pokud by byl takový způsob v rozporu se závaznými právními předpisy nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.

18.4.3 U zahraniční platby přijaté na váš účet jsme v souladu s právními předpisy oprávněni dočasně ji zablokovat, pokud ze zprávy od zahraniční banky nebude zřejmý účel platby. Jakmile nám tyto informace sdělíte, platbu bez zbytečného odkladu uvolníme.

18.4.4 Pokud z platby ze zahraničí nezjistíme číslo účtu příjemce, jeho označení a adresu, platbu odmítneme nebo vrátíme zpět zahraniční finanční instituci plátce.

18.5 Nakládání s platebními prostředky

18.5.1 Pokud se na tom dohodneme, můžeme vám, nebo vašemu zmocněnci, vydat nebo zpřístupnit platební prostředek, například platební kartu, mobilní aplikaci, internetové bankovnictví a mLinku.

18.5.2 Protože platební prostředek umožňuje přístup k vašim účtům, dalším produktům a peněžním prostředkům, máte povinnost:

- ihned po převzetí platebního prostředku, přihlašovacích údajů pro internetové bankovnictví a aktivaci mobilní aplikace, učinit všechna přiměřená opatření na ochranu vašich osobních bezpečnostních prvků a dalších údajů (zejména identifikačního čísla klienta či uživatelského jména, hesla pro internetové bankovnictví, PIN kódu pro mobilní aplikaci, PIN kódu a bezpečnostního CVV kódu platební karty, ale také přihlašovacích údajů do vaší e-mailové schránky);
- okamžitě nás informovat, například prostřednictvím mLinky, o ztrátě, odcizení, zneužití nebo o jiném neoprávněném použití platebního prostředku. Zároveň je v takovém případě nutné ihned zablokovat všechny platební karty (včetně kreditních), internetové bankovnictví, mobilní aplikaci a heslo pro mLinku, a to prostřednictvím internetového bankovnictví nebo mobilní aplikace, nebo, není-li to

možné, alespoň zablokovat odchozí transakce pomocí formuláře, který najdete na našich Internetových stránkách pod záložkou „Bezpečnost";
- uchovávat platební prostředek na bezpečném místě, odděleně od osobních dokladů, a chránit ho před ztrátou, odcizením, zneužitím nebo poškozením,
- dodržovat také další povinnosti stanovené v těchto Podmínkách, zejména pak v čl. 17.1.7.

18.6 Zablokování platebního prostředku z naší strany

18.6.1 Platební prostředek můžeme zablokovat, a to v těchto případech:
a) pokud je to nutné pro zachování bezpečnosti, zejména při podezření na neautorizované nebo podvodné použití,
b) pokud porušíte povinnosti vyplývající z těchto Podmínek, Produktových podmínek, ze smlouvy o vydání platebního prostředku nebo ze smlouvy o Účtu, ke kterému byl vydán,
c) pokud se zvýší riziko, že nebudete schopni splácet dluhy, které vzniknou v souvislosti s vedením nebo používáním platebního prostředku,
d) pokud nám oznámíte ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku.
Ustanovení čl. 17.2 těchto Podmínek tím není dotčeno.

18.6.2 O zablokování platebního prostředku a jeho důvodech vás budeme bez zbytečného odkladu informovat, pokud tím nebude ohrožen účel samotného zablokování nebo to nebude v rozporu s právními předpisy.

19. Odpovědnost za platební transakce

19.1 Vrácení částky autorizované transakce

19.1.1 Částku autorizované platební transakce vám vrátíme, pokud jsou splněny tyto podmínky:
a) k transakci dal příkaz příjemce nebo vy prostřednictvím příjemce,
b) požádali jste o vrácení částky transakce nejpozději do 8 týdnů ode dne jejího odepsání z vašeho Účtu,
c) v okamžiku autorizace nebyla stanovena přesná částka transakce a
d) částka transakce přesáhla částku, kterou jste mohli očekávat se zřetelem ke všem okolnostem (nemůžete však namítat neočekávanou změnu směnného kurzu).

19.1.2 Do 10 pracovních dnů ode dne obdržení vaší žádosti uvedeme váš Účet do stavu, v kterém by byl, kdyby k odepsání částky transakce nedošlo, případně vám vrátíme částku transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky; pokud vaši žádost odmítneme, sdělíme vám ve stejné lhůtě důvod odmítnutí a informace o způsobu mimosoudního řešení sporů a možnosti obrátit se na orgán dohledu.

19.1.3 V případě inkasa v eurech v rámci EU upraveného ve zvláštním právním předpise EU vám částku transakce vrátíme postupem podle čl. 19.1.2 i v případě, že jsou splněny pouze podmínky uvedené v čl. 19.1.1 písm. (a) a (b).

19.2 Neautorizované platební transakce

19.2.1 Dbáme na to, abychom platební transakce prováděli zásadně pouze s vaším souhlasem (autorizací). Pokud by se přece jen stalo, že provedeme platební transakci bez vašeho souhlasu (tzv. neautorizovanou platební transakci), pak nejpozději do

konce následujícího pracovního dne poté, co neautorizovanou platební transakci zjistíme nebo nám ji oznámíte

a) uvedeme váš účet do stavu, v kterém by byl, kdyby k odepsání částky transakce nedošlo nebo
b) vrátíme vám částku transakce včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, jestliže postup podle písmene (a) nepřipadá v úvahu.

19.2.2 Lhůta podle předchozího článku nezačne běžet, pokud máme důvod se domnívat, že jste jednali podvodně a tuto skutečnost jsme oznámili České národní bance. Povinnosti podle předchozího článku nemáme tehdy, když ztrátu z neautorizované transakce jste povinni nést vy (viz níže).

19.2.3 Pokud vám byla způsobena ztráta z neautorizované platební transakce použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku, nesete tuto ztrátu pouze do částky odpovídající 50 eurům.

19.2.4 Pokud ztrátu z neautorizované platební transakce způsobíte svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušíte povinnost používat platební prostředek v souladu se smlouvou o vedení účtu/rámcovou smlouvou o platebních službách (včetně těchto Podmínek a/nebo Produktových podmínek), nesete ztrátu v plném rozsahu. V takovém případě nemusíme postupovat podle článku 19.2.1.

19.2.5 Články 19.2.3 a 19.2.4 se nepoužijí, pokud jste nejednali podvodně a současně ztráta vznikla poté co jste nám oznámili ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku nebo jsme nezajistili, aby vám byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo jsme nepožadovali použití silného ověření v případech, kdy jsme k tomu byli povinni.

19.2.6 Článek 19.2.3 se nepoužije, pokud jste nejednali podvodně a ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku jste nemohli zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena naším jednáním.

19.3 Nesprávně provedené platební transakce

19.3.1 Když provedeme platební transakci nesprávně a vy nám oznámíte, že na provedení transakce netrváte

a) uvedeme váš Účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby nedošlo k nesprávnému provedení transakce nebo
b) vám vrátíme částku nesprávně provedené platební transakce včetně zaplacené úplaty a ušlých úroků, jestliže postup podle písmene (a) nepřipadá v úvahu.

Nejsme povinni takto postupovat, jedná-li se o platební transakci z podnětu příjemce a poskytovatel příjemce nesplní povinnost řádně a včas předat nám platební příkaz.

19.3.2 Pokud je na váš Účet připsána nesprávně provedená platba a pokud za nesprávně provedenou platbu neodpovídá plátci jeho poskytovatel platebních služeb, pak

a) uvedeme váš Účet do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení transakce nedošlo
b) dáme vám částku nesprávně provedené platební transakce, včetně nesprávně zaplacené úplaty a ušlých úroků, k dispozici, jestliže postup podle písmene (a) nepřipadá v úvahu.

19.3.3 Platební transakce je provedena správně co do osoby příjemce, pokud je provedena v souladu s jeho jedinečným identifikátorem (číslem účtu, včetně kódu banky a případného předčíslí), který jste uvedli v platebním příkazu. Pokud uvedete nesprávný jedinečný identifikátor příjemce platby, budeme se snažit, aby vám peněžní prostředky z nesprávně provedené platební transakce byly vráceny. Požádáte-li o to písemně, sdělíme vám všechny údaje, které máme k dispozici a které potřebujete k uplatnění práva na vrácení peněžních prostředků vůči příjemci u soudu nebo jiného příslušného orgánu. Za tuto poskytnutou asistenci, tj. za vrácení peněžních prostředků i za sdělení potřebných údajů, můžeme požadovat úplatu dle Sazebníku.

19.3.4 Pokud dostaneme platební příkaz k provedení platební transakce nepřímo od poskytovatele služby nepřímého dání platebního příkazu a provedeme platbu v souladu s ním, ale tento příkaz neodpovídá platebnímu příkazu, který jste dali takovému poskytovateli, považuje se taková platební transakce za nesprávně provedenou.

19.4 Jak je naše odpovědnost omezena?

19.4.1 Neodpovídáme za škodu způsobenou

a) zablokováním platebního prostředku anebo odmítnutím platebního příkazu v souladu s těmito Podmínkami
b) tím, že vám jiné osoby neumožní disponovat prostřednictvím platebního prostředku s vašimi dostupnými peněžními prostředky.

19.4.2 Neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci nám musíte oznámit bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvíte, nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z vašeho účtu nebo úvěrového účtu. Takové oznámení nám musíte dát písemně nebo prostřednictvím mLinky. Jestliže uvedenou lhůtu nedodržíte, nemáme povinnost postupovat podle čl. 19.2 a 19.3 a soud nebo jiný příslušný orgán vám právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené transakce nepřizná, pokud nedodržení lhůty namítneme.

20. Jak je to s platebními transakcemi mimo EHP?

20.1 Pro platební transakce v měně, která není měnou členského státu Evropské unie nebo jiného smluvního státu EHP, se neuplatní lhůty pro provedení platebních transakcí uvedené v čl. 18.1 těchto Podmínek, přičemž se současně vylučuje použití ustanovení § 169, 173 a 177 zákona o platebním styku, které upravují lhůty pro provedení platební transakce, lhůty pro předání platebního příkazu a zákaz provádění srážek z částky platební transakce.

20.2 Pro platební transakce, kdy poskytovatel platebních služeb plátce nebo příjemce není členem Evropské unie nebo jiného státu EHP, neuplatní se lhůty pro provedení platebních transakcí uvedené v čl. 18.1 a postup podle čl. 19.1 těchto Podmínek, přičemž se současně vylučuje použití ustanovení § 169, § 176, § 177, § 184 odst. 1 až 4, a § 185 zákona o platebním styku.

21. Kdy se provádí opravné zúčtování?

21.1 Jestliže jsme nezúčtovali částku platební transakce v české měně nebo nepoužili bankovní spojení v souladu s vaším příkazem, a způsobili tím nesprávné provedení

platební transakce, je platební instituce, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na náš podnět odepsat z účtu neoprávněného příjemce nesprávně zúčtovanou částku a vydat nám ji k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem o platebním styku. Podnět lze dát do tří (3) měsíců ode dne vzniku chyby, v jejímž důsledku došlo k nesprávnému provedení platební transakce.

21.2 Jestliže jiná banka, případně spořitelní a úvěrní družstvo, na území České republiky nezúčtovaly částku platební transakce v české měně nebo nepoužily bankovní spojení v souladu s příkazem svého klienta, a způsobily tím nesprávné provedení platební transakce, jsme, v případě, že vy jste neoprávněným příjemcem, povinni na podnět takové banky, respektive spořitelního a úvěrního družstva, odepsat z vašeho účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji takové bance, respektive spořitelnímu a úvěrnímu družstvu, k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem o platebním styku. Jsme rovněž oprávněni uvést účet do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo. Podnět dle tohoto odstavce lze dát do tří (3) měsíců ode dne vzniku chyby, v jejímž důsledku došlo k nesprávnému provedení platební transakce.

22. Závěrečná ujednání

22.1 Jsme zapsáni v seznamu bank a poboček zahraničních bank vedeném Českou národní bankou. Hlavním předmětem našeho podnikání je bankovní činnost ve smyslu zákona o bankách.

22.2 Vaše vklady jsou u nás pojištěny do celkové výše 100 000 EUR na jednoho majitele účtu, a to u Bankowy Fundusz Gwarancyjny se sídlem Ignacego Jana Skorupki 400-546 Warszawa.

22.3 Všechny naše vzájemné smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky.

22.4 Aktuální informace o podmínkách poskytování našich služeb, včetně platného Sazebníku a Úrokového lístku, najdete na našich Internetových stránkách. K dispozici jsou také na mLince nebo na kterékoli naší pobočce.

22.5 Poskytnutí bankovní služby můžeme odmítnout, pokud by tím mohlo dojít ke střetu zájmů mezi vámi a námi, mezi našimi klienty navzájem, nebo k porušení naší zákonné povinnosti jednat obezřetně.

22.6 Vyhrazujeme si právo za využití vhodných technických prostředků dočasně omezit váš přístup k platebním prostředkům, pokud na žádném z vašich účtů po dobu 6 měsíců nedojde k připsání nebo odepsání peněžních prostředků, kromě pravidelného připisování nebo vyplácení úroků.

22.7 V případě stížnosti související s porušením smlouvy se na nás můžete kdykoli obrátit. Zároveň se můžete obrátit na finančního arbitra ČR jako orgán mimosoudního řešení sporů nebo na Českou národní banku jako orgán dohledu.

22.8 Tyto Podmínky jsou platné a účinné ode dne uvedeného na jejich titulní straně~~, případně před tímto datem ve vztahu ke klientovi, který podá žádost o zřízení cizoměnového mKonta, v den otevření cizoměnového mKonta~~ a nahrazují v plném rozsahu jejich předchozí znění.

23. Slovníček pojmů

V tabulce níže vysvětlujeme některé pojmy, které používáme v těchto Podmínkách:

bankovní pracovní den	den, ve kterém vykonávají svoji činnost mBank a ostatní instituce poskytující platební služby v České republice, přičemž tento den není dnem pracovního volna anebo den, o kterém na Internetových stránkách uvedeme jinak
bankovní služby	bankovní služby poskytované mBank
biometrie	otisk prstu, sken tváře, sken sítnice, behaviorální biometrie
Cut-off time	okamžik blízko konce provozní doby uvedený na Internetových stránkách, po jehož uplynutí se platební příkaz považuje za přijatý v následující pracovní den
daňový domicil	určuje příslušnost daňového poplatníka k zemi, ve které platí daně
den volna	jiný než bankovní pracovní den
EHP	Evropský hospodářský prostor
finanční arbitr ČR	mimosoudní orgán řešení sporů, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetová adresa: www.finarbitr.cz.
heslo pro mLinku	kombinace šesti číslic sloužící pro účely identifikace klienta při telefonickém spojení s mLinkou, které si klient nastaví v internetovém bankovnictví nebo pomocí mLinky
identifikační číslo	kombinace osmi číslic sloužící k vaší identifikaci, které vám přidělíme
Informace o nakládání s osobními údaji klientů mBank	dokument obsahující úplné informace o zpracování osobních údajů klientů v mBank, zejména o rozsahu a účelu zpracování, o tom, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny, jakož i o právech klientů v souvislosti se zpracováním osobních údajů dle příslušných právních předpisů
internetové bankovnictví	internetová služba pro správu produktů a služeb mBank dostupná výhradně z adresy: https://online.mbank.cz/connect/Login
Internetové stránky	www.mbank.cz

mBank, Banka, my	mBank S.A. se sídlem ul. Prosta 18, 00-850 Varšava, Polská republika, zapsaná ve Vnitrostátním soudním rejstříku (KRS) Rejstříku podnikatelů vedeném u Obvodního soudu hl. m. Varšavy, XIII. hospodářské oddělení, pod číslem KRS0000025237, REGON: 001254524, vykonávající bankovní činnost na území České republiky prostřednictvím pobočky banky mBank S.A., organizační složka, se sídlem Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČO: 27943445, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 58319, tel. kontakt: 222 111 999, email: kontakt@mbank.cz
mKlíč	autorizační zpráva do mobilní aplikace
mLinka	telefonická linka mBank, telefonické bankovnictví
mobilní aplikace	aplikace mBank pro správu produktů a služeb mBank na mobilním zařízení s podporovaným operačním systémem
osobní údaje	osobní informace nebo údaje umožňující zjištění totožnosti; jedná se o jakékoli informace týkající se identifikovatelné nebo identifikované osoby (fyzické osoby)
platební karta	debetní a/nebo kreditní karta
pobočka	obchodní místo mBank
Podmínky	tyto Všeobecné obchodní podmínky
Produktové podmínky	obchodní podmínky, které upravují smluvní vztahy mezi vámi a mBank v souvislosti s jednotlivými bankovními produkty (např. Podmínky pro zakládání a vedení účtů, Podmínky pro platební karty atd., jež jsou dostupné na Internetových stránkách)
Reklamační řád	Reklamační řád mBank (dostupný na Internetových stránkách)
Sazebník	sazebník bankovních poplatků mBank (dostupný na Internetových stránkách a na zákaznické lince mLinka)
služba nepřímého dání platebního příkazu	služba spočívající v dání platebního příkazu k převodu peněžních prostředků z vašho platebního účtu vaším jménem poskytovatelem rozdílným od mBank, je-li platební příkaz dán prostřednictvím internetu
smlouva	jakákoli smlouva mezi námi uzavřená, na jejímž základě vám poskytujeme bankovní služby, zejména smlouva o vedení účtu (rámcová smlouva o platebních službách)
~~Společné mKonto~~	~~účet vedený u mBank pro 2 spolumajitele starší 18 let~~
Token	digitální obraz, který reprezentuje vaši kartu v mobilním zařízení a slouží k identifikaci karty při provádění platební transakce

Účet	mKonto a vedlejší mKonto - účet vedený u mBank pro osoby starší 18 let mKonto pro děti - účet vedený u mBank pro osobu mladší 15 let mKonto #navlastnitriko - účet vedený u mBank pro osobu, která je starší 15 let, ale nedovršila 18 let věku. Společné mKonto - účet vedený u mBank pro 2 spolumajitele starší 18 let Pravidla týkající se Účtu se přiměřeně použijí také na spořicí účty s omezeními vyplývajícími z našich Podmínek pro zakládání a vedení účtů.
Úrokový lístek	Úrokový lístek mBank (dostupný na Internetových stránkách)

mBank S.A. se sídlem ul. Prosta 18, 00-850 Varšava, Polská republika, zapsaná ve Vnitrostátním soudním rejstříku (KRS) Rejstříku podnikatelů vedeném u Obvodního soudu hl. m. Varšavy, XIII. hospodářské oddělení, pod číslem KRS0000025237, REGON: 001254524, vykonávající bankovní činnost na území České republiky prostřednictvím pobočky banky mBank S.A., organizační složky, se sídlem Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČO: 27943445, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 58319.