

VŠEOBECNÉ PODMIENKY VEDENIA KLIENTSKÝCH ÚČTOV

Prvá časť

Všeobecné podmienky vedenia klientských účtov

Tieto Všeobecné podmienky vedenia klientských účtov v EXIMBANKE SR (ďalej len „**Podmienky**“) upravujú vzťahy medzi Exportno-importnou bankou Slovenskej republiky so sídlom Grösslingová 1, 813 50 Bratislava, IČO: 35722959, zapísanou v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 651/B (ďalej len „**Eximbanka**“) a majiteľom účtu (ďalej len „**Klient**“) pri poskytovaní služieb súvisiacich s vedením klientskeho účtu a vykonávaním platobných služieb na účte Klienta (ďalej len „**Účet**“ alebo „**Klientsky účet**“). Tieto podmienky sú neoddeliteľnou súčasťou Zmluvy o klientskom účte a Zmluvy o poskytovaní pasívnych elektronických služieb (ďalej len „**Zmluva**“). Eximbanka môže zriadiť Klientsky účet len vývozcu, dovozcu, zahraničného odberateľa, zahraničného dodávateľa, banky zahraničného odberateľa alebo banky zahraničného dodávateľa za zmluvne dohodnutých podmienok na účely činností vykonávaných v zmysle § 2 zákona č. 80/1997 Z. z. o Exportno-importnej banke Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o Eximbanke**“).

1. DEFINÍCIE

Nasledujúce pojmy majú na účely týchto Podmienok nasledujúci význam:

Autentifikácia

proces overenia totožnosti Klienta vrátane použitia vybraných Bezpečnostných prvkov, najmä pri prihlasovaní sa do Elektronického prístupu.

Autorizácia

súhlas s uzatvorením, respektíve vykonaním Bankového obchodu, Pokynu alebo poskytnutím služby.

Bankový deň

deň, v ktorom vykonávajú svoju činnosť poskytovateľ platobných služieb platiteľa alebo poskytovateľ platobných služieb príjemcu, ktorí sa zúčastňujú na vykonávaní platobnej operácie a tento deň nie je dňom pracovného voľna alebo pracovného pokoja. Bankovým dňom nie je deň, ktorý Eximbanka z obzvlášť závažných prevádzkových dôvodov plánovane vyhlási za nebankový. Eximbanka toto rozhodnutie oznámi zverejnením najneskôr 3 pracovné dni pred dňom, ktorý bude vyhlásený za nebankový deň. Ak na základe nepredvídateľných okolností nastane situácia, že Eximbanka nebude môcť vysporiadať prevod peňažných prostriedkov v určitý deň, je oprávnená vyhlásiť tento deň za nebankový aj bez dodržania podmienky uvedenej v predchádzajúcej vete.

Bankový obchod

vznik, zmena alebo zánik záväzkových vzťahov medzi Eximbankou a Klientom a akékoľvek súvisiace operácie vykonávané Eximbankou v zmysle Zákona o Eximbanke.

Bezpečnostný prvok

jedinečný identifikátor pridelený Klientovi za účelom Autentifikácie a Autorizácie, najmä pri využívaní služieb Elektronického prístupu. Bezpečnostnými prvkami Elektronického prístupu sú Identifikačné číslo, Mailer a heslo.

Bezpečný počítač

taký dôveryhodný počítač Klienta, ktorý má:

- legálne nadobudnutý software a operačný systém s bezpečnostnými aktualizáciami,
- antivírusovú ochranu na ochranu pred škodlivým kódom prostredníctvom nainštalovaného antivírusového softvéru, ktorý vykonáva pravidelné kontroly a je pravidelne aktualizovaný,
- prehliadač (Browser) Internet Explorer 9 a novší; alebo najnovšia verzia, prípadne 3 predchádzajúce verzie prehliadačov Firefox a Chrome; alebo Safari 4 a 5,
- osobný firewall na zabezpečenie kontroly toku dát medzi počítačom a internetom,
- antispypware a antiadware programy na zabránenie nepovoleného zbierania informácií z počítača, sledovanie internetových činností a zvyklostí Klienta, ktoré sú pravidelne aktualizované a kontrolované.

Cut-off čas

najneskorší čas pre predloženie platobného príkazu Eximbanke pre jeho vykonanie ešte v ten istý Bankový deň.

Elektronický prístup

elektronické služby poskytované aj na diaľku, na základe spojenia elektronických zariadení cez elektronickú komunikačnú sieť prostredníctvom Pasívnych elektronických služieb poskytovaných v zmysle bodu 11. Podmienok.

Identifikačné číslo

číslo pridelené Klientovi Eximbankou výlučne ako Bezpečnostný prvok pre prihlasovanie sa do Elektronického prístupu.

Iný poskytovateľ platobných služieb

iný poskytovateľ platobných služieb ako Eximbanka, ktorý poskytuje platobnú iniciačnú službu alebo službu informovania o platobnom účte.

Klient

vývozca alebo dovozca, zahraničný odberateľ, zahraničný dodávateľ, banka zahraničného odberateľa alebo banka zahraničného dodávateľa v zmysle zákona č. 80/1997 Z. z. o Exportno-importnej banke Slovenskej republiky v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o Eximbanke**“), ide o majiteľa Účtu, ktorý vstupuje do zmluvného vzťahu s Eximbankou.

Mailer

informácia pre Klienta o prvotnom prístupovom hesle do Elektronického prístupu.

Manuál

návod pre poskytovanie elektronických služieb a použitie Elektronického prístupu v Eximbanke Zverejnený na Webovom sídle.

Obchodné miesto

sídlo Eximbanky, v ktorom spravidla dochádza k vykonávaniu Bankových obchodov. Obchodné miesto je Klientovi k dispozícii v rámci prevádzkových hodín.

Poskytovateľ platobných iniciačných služieb

iný poskytovateľ platobných služieb ako Eximbanka, ktorý Klientovi poskytuje platobnú iniciačnú službu v zmysle Zákona o platobných službách.

Poskytovateľ služieb informovania o účte

iný poskytovateľ platobných služieb ako Eximbanka, ktorý poskytuje Klientovi službu informovania o platobnom účte v zmysle Zákona o platobných službách.

Pokyn

príkaz Klienta, platobný príkaz alebo iná žiadosť Klienta adresovaná Eximbanke.

Sadzobník

Sadzobník poplatkov EXIMBANKY SR súvisiacich s vedením klientskych účtov a realizáciou platobných služieb na nich v aktuálnom znení dostupnom na Webovom sídle.

SEPA krajiny

aktuálny zoznam krajín, ktoré pristúpili k SEPA (Single Euro Payments Area) je uvedený na <http://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/html/index.en.html> ako aj na Webovom sídle Eximbanky.

Služba informovania o Klientskom účte

služba poskytovaná Klientovi Iným poskytovateľom platobných služieb ako Eximbanka prostredníctvom internetu alebo iného elektronického distribučného kanálu, spočívajúca v poskytovaní konsolidovaných informácií o jednom alebo viacerých účtoch Klienta, ktoré sú prístupné online prostredníctvom internetu a ktoré má Klient vedené u jedného alebo viacerých poskytovateľov platobných služieb (v jednej alebo viacerých bankách). Služba informovania o účte je online služba, čo znamená, že informácia o platobnom účte Klienta, ako napríklad zostatok alebo obrátové položky v rozsahu poskytovanom Eximbankou, Klientovi Iný poskytovateľ platobných služieb poskytne alebo sprístupní elektronicky prostredníctvom technického zariadenia.

TARGET 2

platobný systém zabezpečujúci zúčtovanie platieb v eurozóne v reálnom čase na brutto princípe (RTGS – Real Time Gross Settlement).

Valuta

pre účely výkonu platobných operácií deň, počnúc ktorým peňažné prostriedky odpísané z Účtu Eximbanka neúročí alebo deň, ktorým peňažné prostriedky pripísané na Účet začínajú byť úročené.

Zákon o platobných službách

zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Zmluva o poskytovaní pasívnych elektronických služieb

zmluva uzatvorená medzi Eximbankou a Klientom na žiadosť Klienta, ktorý požiadava o Elektronický prístup ku Klientskemu účtu a v zmysle ktorej Eximbanka poskytne Klientovi Elektronický prístup ku Klientskemu účtu.

Zverejnenie

sprístupnenie dokumentu alebo informácie na Obchodnom mieste, Webovom sídle, alebo iným vhodným spôsobom, ktorý umožní Klientovi oboznámiť sa s ním. Zverejnenie nadobúda účinky jeho sprístupnením, ak v ňom nie je uvedené inak.

Webové sídlo

internetová stránka Eximbanky je dostupná na <https://www.eximbanka.sk/>.

2. KONANIE A PREUKAZOVANIE TOTOŽNOSTI

2.1. Preukazovanie totožnosti

Pri každom Bankovom obchode je Klient (resp. osoba konajúca v mene Klienta) povinný preukázať totožnosť, obvykle predložením občianskeho preukazu alebo pasu, prípadne iným zmluvne dohodnutým spôsobom. Eximbanka tiež môže požiadať o ďalšie informácie a doklady v súvislosti s plnením povinností Eximbanky, ktoré vyplývajú z právnych predpisov, pričom poskytovanie služieb môže Eximbanka viazať na predloženie takýchto dokladov a informácií. Eximbanka má právo požadovať aj viacero dokladov totožnosti alebo zodpovedanie doplňujúcich informácií týkajúcich sa služieb, ktoré pre Klienta poskytuje. Eximbanka môže požadovať, aby sa osoba konajúca za Klienta podpísala pred príslušným zamestnancom Eximbanky, alebo aby bol podpis úradne osvedčený, a to aj v prípade, že daná osoba poskytla Eximbanke jej podpisový vzor. Pri pasívnom prístupe prostredníctvom elektronických zariadení sa totožnosť Klienta preukazuje osobným užívateľským menom a heslom alebo iným Bezpečnostným prvkom, resp. kombináciou Bezpečnostných prvkov, ktoré Eximbanka Klientovi prideli.

2.2. Konanie na základe plnomocenstva

Klient sa môže nechať zastúpiť inou osobou na základe písomného plnomocenstva. Aby mohla Eximbanka posúdiť, či môže v danej veci splnomocnenec za Klienta konať, musí byť plnomocenstvo dostatočne určité. Podpis Klienta na plnomocenstve musí byť úradne osvedčený. Zánik plnomocenstva alebo iného zastúpenia musí Klient Eximbanke bezodkladne oznámiť. Tieto ustanovenia sa primerane vzťahujú aj na poverenie.

Pokiaľ je plnomocenstvo vystavené mimo územia Slovenskej republiky, osvedčí podpis na plnomocenstve osoba oprávnená vykonávať osvedčovanie podpisov v krajine, kde bolo plnomocenstvo vystavené. Eximbanka je oprávnená požadovať, aby takéto plnomocenstvo bolo úradne osvedčené a superlegalizované, prípadne opatrené doložkou „Apostille“ v súlade s Haagskym dohovorom o zrušení požiadavky vyššieho overovania zahraničných verejných listín. To obdobne platí pre akékoľvek iné zahraničné verejné listiny predkladané Klientom Eximbanke.

3. DOKUMENTY PREDKLADANÉ EXIMBANKE

Eximbanka môže požadovať predloženie všetkých dokumentov v origináli alebo v úradne osvedčenom odpise. Predkladané dokumenty musia byť aktuálne, taktiež má Eximbanka právo neakceptovať dokumenty staršie ako 3 mesiace. Eximbanka môže požadovať, aby Klient dokumenty v cudzom jazyku predložil úradne preložené do slovenčiny alebo angličtiny. Dostatočnosť a dôveryhodnosť dokumentov predkladaných s cieľom preukázať oprávnenie alebo tvrdené skutočnosti môže Eximbanka posúdiť podľa vlastného odborného uváženia.

4. POKYN KLIENTA

Všetky Pokyny Klienta a oznámenia by mali byť zrozumiteľné a jednoznačné. V prípade nejasností si môže Eximbanka vyžiadať potvrdenie alebo objasnenie Pokynu Klienta alebo oznámenia, čo môže spôsobiť oneskorenie jeho vykonania. Eximbanka môže odmietnuť vykonať Pokyn, ak: a) Pokyn nie je zrozumiteľný, určitý, riadne doručený alebo je zmätočný alebo má Eximbanka pochybnosti o jeho pravosti, b) Eximbanka má pochybnosti o pravosti, správnosti, úplnosti alebo platnosti dokumentov alebo informácií predkladaných pre vykonanie Pokynu Klienta, c) Eximbanka má pochybnosti o identite Klienta alebo jeho zástupcu alebo o jeho oprávnení konať za Klienta, d) Eximbanka má podozrenie, že jeho vykonaním by boli porušené tieto Podmienky, zmluva o Bankovom obchode alebo právne predpisy, e) podľa uváženia Eximbanky je v rozpore so zásadami poctivého obchodného styku alebo dobrými mravmi, f) Eximbanka má podozrenie, že jeho vykonaním by bol spáchaný trestný čin, g) podľa uváženia Eximbanky by jeho vykonaním mohlo dôjsť ku konfliktu záujmov medzi Klientom a osobami oprávnenými nakladať s Účtom. Eximbanka je

oprávnená odmietnuť vykonať Pokyn Klienta, ak sa podpis Klienta ako majiteľa Účtu alebo oprávnených osôb na takomto Pokyne, podľa posúdenia Eximbanky, nezhoduje s podpisom uvedeným na podpisovom vzore alebo nezodpovedá dohodnutému spôsobu podpisovania, alebo Pokyn Klienta nie je udelený v podobe a spôsobom dohodnutým v zmluve o Bankovom obchode.

5. KLIENTSKÝ ÚČET

5.1. Zriaďovanie a vedenie Klientskeho účtu

Klientsky účet zriaďuje Eximbanka len pre jedného majiteľa Účtu v mene euro alebo v cudzej mene uvedenej v Zmluve. Ak nie je dohodnuté inak, Klientsky účet zriadi Eximbanka najneskôr v deň uzatvorenia Zmluvy. Každý Klientsky účet má Eximbankou pridelené jedinečné číslo. Zmluva sa uzatvára na dobu neurčitú.

Klient berie na vedomie a súhlasí, že Eximbanka neumožňuje iný online prístup ku Klientskemu účtu ako Elektronický prístup prostredníctvom Pasívnych elektronických služieb. Klient bude informovaný o zostatku na Účte vo forme elektronického výpisu, zasielaného v periodicite a na e-mailové adresy určené v Zmluve. Ak v Zmluve nebude dohodnuté inak, a zároveň nebude možné zasielanie uvedených výpisov na určenú adresu, Klient je oprávnený požiadať o vyhotovenie výpisu na Obchodnom mieste.

5.2. Minimálny vklad a minimálny zostatok

Pri zriaďovaní Klientskeho účtu musí Klient zložiť na Klientsky účet minimálny vklad. Zostatok Klientskeho účtu nesmie počas celej doby jeho vedenia klesnúť pod aktuálnu výšku minimálneho zostatku. Výška minimálneho vkladu a minimálneho zostatku je uvedená v Zmluve. Eximbanka môže odmietnuť nakladanie s Klientskym účtom, ktoré by spôsobilo zníženie jeho zostatku pod aktuálnu výšku minimálneho zostatku. Minimálny zostatok môže Eximbanka použiť na úhradu pohľadávok Eximbanky voči Klientovi a na vykonanie opravného zúčtovania.

5.3. Osoby oprávnené nakladať s Klientskym účtom

5.3.1. Podpisový vzor

S Klientskym účtom a s peňažnými prostriedkami na ňom môže nakladať Klient, jeho zástupcovia a osoby uvedené v podpisovom vzore. Podpisový vzor je listina, ktorá slúži na identifikáciu Klienta ako majiteľa Účtu a osôb konajúcich v mene Klienta. Ak je súčasťou podpisového vzoru vlastnoručné grafické znázornenie podpisu Klienta a osôb oprávnených konať v mene Klienta, podpis musí obsahovať osobnostné znaky s prvkami individuality. Podpisový vzor Klient vyhotovuje na tlačive Eximbanky.

Určením osôb v podpisovom vzore udeľuje Klient týmto osobám právo nakladať s peňažnými prostriedkami na Klientskom účte, v rozsahu podľa bodu 5.3.2 Podmienok bez obmedzenia alebo s obmedzením, ktoré výslovne uvedie. V podpisovom vzore Klient zároveň určí, či jedna alebo viacero oprávnených osôb môže konať samostatne alebo iba všetky alebo iba niektoré z nich spoločne.

5.3.2. Rozsah konania oprávnených osôb

Rozsah konania oprávnených osôb môže Klient určiť ako jednu alebo kombináciu právomocí na zadanie, zmenu a zrušenie oprávnených osôb ku Klientskemu účtu vrátane rozsahu a spôsobu ich konania pri nakladaní s prostriedkami na príslušnom Účte.

5.3.3. Zmeny v podpisových vzoroch

Akúkoľvek zmenu osôb oprávnených konať podľa podpisového vzoru, zmenu ich údajov, rozsahu alebo spôsobu ich konania, musí Klient Eximbanke bezodkladne oznámiť. Pri akejkoľvek zmene podľa predchádzajúcej vety nastáva účinnosť zmeny nasledujúci Bankový deň odo dňa, kedy bola Eximbanke doručená. Eximbanka má právo vykonať zmenu aj s účinnosťou ku dňu doručenia žiadosti Klienta, za predpokladu, že účinnosť danej zmeny nemá nastať neskôr.

5.4. Zrušenie Klientskeho účtu

K zrušeniu Klientskeho účtu dôjde:

- a) dohodou uzatvorenou medzi Eximbankou a Klientom,
- b) výpoveďou zo strany Eximbanky alebo Klienta za podmienok uvedených v Podmienkach alebo Zmluve,
- c) odstúpením v zmysle Podmienok alebo Zmluvy.

Zánikom Zmluvy, na základe ktorej Eximbanka vedie Klientovi Klientsky účet, sa Účet ruší, a zároveň sa stávajú splatnými všetky pohľadávky Eximbanky zo Zmluvy a zo súvisiacich zmlúv. Najneskôr v deň predchádzajúci dňu zrušenia Účtu musí Klient zaplatiť všetky záväzky voči Eximbanke, ktoré vznikli na základe Zmluvy a na základe súvisiacich zmlúv.

5.4.1. Výpoveď Zmluvy o Klientskom účte

Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu len v prípade, ak z osobitných právnych predpisov, z dohody medzi Eximbankou a Klientom, týchto Podmienok, alebo Zmluvy nevyplýva inak. Ak nie je dohodnuté inak, Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu bez uvedenia dôvodu s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom nasledovného mesiaca, v ktorom bola Eximbanke doručená výpoveď.

Ak nie je medzi Klientom a Eximbankou dohodnuté inak, Klient je oprávnený vypovedať Zmluvu len v prípade, ak najneskôr v deň doručenia výpovede splní Klient všetky záväzky voči Eximbanke vyplývajúce zo Zmluvy.

Ak osobitné právne predpisy neustanovujú inak, počas trvania dôvodov uvedených v bode 14. týchto Podmienok (blokované) nemôže Klient meniť alebo vypovedať Zmluvu. Ak Klient doručí Eximbanke výpoveď aj napriek vyššie uvedenému, doručená výpoveď nadobúda účinky až okamihom zániku týchto dôvodov. Po zrušení Účtu prevedie Eximbanka zostatok vkladu po započítaní príslušných pohľadávok Eximbanky podľa písomného Pokynu. Ak Klient neurčí, kam má byť vklad prevedený, bude zložený na evidenčný účet Eximbanky, ktorý bude evidovaný do uplynutia premlčacej doby, a to bez úročenia.

Ak osobitný predpis neustanovuje inak, Eximbanka môže vypovedať Zmluvu, bez uvedenia dôvodu, a to s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola Klientovi výpoveď doručená.

5.4.2. Odstúpenie

Ak osobitný predpis neustanovuje inak, Eximbanka môže odstúpiť od Zmluvy, ak Klient podstatne poruší svoje záväzky vyplývajúce zo Zmluvy, Podmienok alebo iných právnych vzťahov dohodnutých medzi Eximbankou a Klientom. Zmluva zanikne ku dňu doručenia odstúpenia Klientovi. Za podstatné porušenie zmluvných povinností sa považujú nasledovné skutočnosti:

- a) zostatok Klientskeho účtu je menej ako hodnota minimálneho zostatku,
- b) do 1 mesiaca od zriadenia Účtu nedošlo k zloženiu minimálneho zostatku v zmysle Zmluvy,
- c) Eximbanka nadobudla dôvodné podozrenie, že konanie Klienta odporuje právnym predpisom alebo ich obchádza, alebo je v rozpore s dobrými mravmi alebo so zásadami poctivého obchodného styku,
- d) Klient opakovane alebo podstatne porušil tieto Podmienky, Zmluvu alebo akúkoľvek inú zmluvu uzatvorenú medzi Eximbankou a Klientom,
- e) Klient uviedol nesprávne, neúplné alebo iným spôsobom zavádzajúce údaje o svojich majetkových pomeroch,
- f) v majetkových pomeroch Klienta nastali také zmeny, ktoré môžu ohroziť alebo ohrozujú alebo nepriaznivo môžu ovplyvniť alebo ovplyvňujú plnenie záväzkov Klienta voči Eximbanke,
- g) na Klienta bol podaný návrh na exekúciu alebo na výkon rozhodnutia,
- h) voči Klientovi bol podaný návrh na vyhlásenie konkurzu alebo sa voči Klientovi začala konkurzné alebo reštrukturalizačné konanie,
- i) Klient nesúhlasil so zmenou zmluvy o Bankovom obchode alebo so zmenou týchto Podmienok podľa bodu 25. Podmienok.

6. BEZHOTOVOSTNÉ PLATOBNÉ SLUŽBY

6.1. Všeobecné ustanovenia o platobnom príkaze

Eximbanka vykonáva len bezhotovostné platobné operácie na základe platobného príkazu na úhradu (jednorazového). Platobný príkaz Klient predkladá v písomnej podobe na Obchodnom mieste alebo iným s Eximbankou vopred dohodnutým spôsobom.

Eximbanka nepreberá platobné príkazy doručené poštou, pokiaľ nie je písomne dohodnuté inak. Platobný príkaz sa podáva v písomnej podobe na aktuálnom tlačive Eximbanky. Eximbanka môže akceptovať aj platobný príkaz Klienta v inej forme, ak obsahuje povinné náležitosti platobného príkazu. Platobný príkaz v písomnej podobe musí byť čitateľne vyplnený písacím strojom, na počítači, alebo paličkovým písmom. Dátum vystavenia platobného príkazu nesmie byť neskorší ako dátum predloženia platobného príkazu v Eximbanke. Za správnosť údajov na platobnom príkaze zodpovedá Klient. Ak právny predpis, tieto Podmienky alebo osobitná zmluva neurčujú inak, peňažné prostriedky z Účtu odpisuje Eximbanka len na základe platobného príkazu Klienta.

Ak osobitný predpis neustanovuje inak, platobné operácie môže Klient vykonávať iba do výšky použiteľného zostatku na Účte, t.j. do výšky nad sumu súčtu minimálneho zostatku a sumy príslušných poplatkov za transakciu. Ak v zmluve o Bankovom obchode nie je uvedené inak, Platobné operácie vykonáva Eximbanka v prospech Klientskeho účtu.

Ak sa nedohodne inak, platobné príkazy vykoná Eximbanka, iba ak v momente spracovania platobného príkazu má Klient na Účte dostatok peňažných prostriedkov na ich vykonanie, pričom na vykonanie platobných príkazov na Non-SEPA úhradu musí mať na Účte dostatok peňažných prostriedkov na zúčtovanie poplatkov Eximbanky, prípadne aj poplatkov zahraničných bánk spojených s ich vykonaním. V opačnom prípade platobný príkaz Eximbanka nevykoná, a to ani čiastočne, ak právne predpisy alebo dohoda medzi

Eximbankou a Klientom neurčujú inak. V uvedenom prípade Eximbanka platobný príkaz odmietne a zúčtuje poplatok v zmysle platného Sadzobníka.

Ak je súčasne splatných viacero akýchkoľvek platobných príkazov a/ alebo SEPA inkás, na vykonanie ktorých nie je na Účte dostatok peňažných prostriedkov, Eximbanka môže určiť poradie ich vykonania, ak tieto Podmienky alebo zmluva o Bankovom obchode neustanovujú inak. To isté platí aj v prípade, ak Eximbanka prevezme viacero platobných príkazov, u ktorých nastal rovnaký okamih prijatia.

6.1.1. Povinné náležitosti platobného príkazu

Každý platobný príkaz musí obsahovať tieto povinné náležitosti:

- a) typ prevodu (úhrada),
- b) údaje o platiteľovi a príjemcovi,
- c) suma alebo spôsob jej určenia,
- d) súhlas platiteľa s vykonaním platobného príkazu,

Ďalšie povinné náležitosti platobných príkazov pre jednotlivé typy prevodov sú uvedené vo vzoroch jednotlivých typov príkazov uvedených na Webovom sídle v klientskej zóne.

6.1.2. Prijatie platobného príkazu

Platobný príkaz predložený v Bankový deň do stanoveného Cut-off času, je považovaný spravidla za prijatý v okamihu, kedy ho počas prevádzkovej doby Eximbanka prevezme. Platobný príkaz predložený v Bankový deň po stanovenom Cut-off čase sa považuje za prijatý najneskôr v najbližší nasledujúci Bankový deň. Platobný príkaz predložený v deň, ktorý nie je Bankový deň, sa považuje za prijatý v najbližší nasledujúci Bankový deň. Ak je ako deň splatnosti určený iný ako Bankový deň, platobný príkaz sa považuje za prijatý v najbližší nasledujúci Bankový deň. Ak má Eximbanka platobný príkaz vykonať až po splnení určitých podmienok alebo na konci určitého obdobia (odložená splatnosť platobného príkazu), platobný príkaz sa považuje za prijatý až týmto okamihom. Ak Eximbanka prevezme platobný príkaz, ktorý nie je podmienený (napríklad čerpaním úverových prostriedkov v zmysle Bankového obchodu), a na Účte ku dňu splatnosti platobného príkazu nie je dostatok prostriedkov na jeho vykonanie, Eximbanka platobný príkaz nezrealizuje a bezodkladne o tom informuje Klienta.

6.1.3. Splatnosť platobného príkazu a lehoty na jeho vykonanie

Lehoty na vykonanie platobného príkazu sa počítajú od okamihu jeho prijatia. Rýchlosť vykonania platobného príkazu ovplyvňujú štátne sviatky a dni pracovného pokoja na Slovensku a v zahraničí. Konečné pripísanie peňažných prostriedkov v prospech účtu príjemcu závisí na lehotách spracovania a prevádzkovej doby banky príjemcu a korešpondenčných bánk. Platobný príkaz predložený v deň jeho splatnosti Eximbanka vykoná v deň jeho predloženia, ak bol predložený do stanoveného Cut-off času. Platobný príkaz predložený v deň jeho splatnosti, po stanovenom Cut-off čase Eximbanka vykoná najneskôr v najbližší nasledujúci Bankový deň.

Platobný príkaz s budúcim dňom splatnosti Eximbanka vykoná v deň splatnosti uvedený v platobnom príkaze. Ak deň splatnosti platobného príkazu pripadá na iný ako Bankový deň, platobný príkaz Eximbanka vykoná v najbližší nasledujúci Bankový deň.

Dátum splatnosti platobného príkazu môže byť najviac 10 dní po dni jeho predloženia Eximbanke. Ak na platobnom príkaze na úhradu nie je určený deň splatnosti alebo je deň splatnosti skorší, ako je deň predloženia príkazu Eximbanke, za deň splatnosti sa považuje

deň predloženia príkazu. Eximbanka odmietne platobný príkaz na vykonanie úhrady s dátumom splatnosti, ktorý nasleduje po dni jeho predloženia o viac ako 10 dní .

6.1.4. Súhlas s vykonaním platobnej operácie

Ak právne predpisy neustanovujú inak, na vykonanie platobnej operácie potrebuje Eximbanka súhlas Klienta, ktorý musí byť predložený najneskôr spolu s platobným príkazom. Bez uvedeného súhlasu Eximbanka platobný príkaz odmietne.

Klient môže udeliť súhlas s vykonaním platobnej operácie písomne. V takom prípade Eximbanka vykoná platobný príkaz, ak sa podpis a prípadne pečiatka na ňom zhoduje s podpisovým vzorom.

6.1.5. Poplatky za platobné operácie

V platobnom príkaze môže Klient tiež určiť, kto platí poplatky spojené s jeho vykonaním nasledovne:

- a) SHA/SHAR – poplatky Eximbanky platí Klient, poplatky sprostredkovateľov/korešpondenčných bánk a banky príjemcu znáša príjemca platobnej operácie; ak právne predpisy neustanovujú inak, suma platobnej operácie môže byť znížená o poplatky korešpondenčných bánk a banky príjemcu,
- b) OUR/DEBT – poplatky Eximbanky, poplatky sprostredkovateľov/korešpondenčných bánk a banky príjemcu platí Klient. Poplatky podľa predchádzajúcej vety môžu byť zúčtované aj dodatočne. Platobný príkaz v mene euro alebo inej mene, v ktorých sú vykonané prevody v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru s pokynom k poplatkom OUR bude zmenený pri spracovaní automaticky na platobný príkaz s pokynom k poplatkom SHA,
- c) BEN/CRED – poplatky Eximbanky, poplatky sprostredkovateľov/korešpondenčných bánk a banky príjemcu znáša príjemca platobnej operácie; suma platobnej operácie môže byť znížená o poplatky Eximbanky, poplatky korešpondenčných bánk a banky príjemcu. Poplatok za vykonanie urgentnej platobnej operácie znáša aj v prípade inštrukcie k poplatkom BEN vždy Klient ako platiteľ. Platobný príkaz v mene euro alebo inej mene, v ktorých vykoná Eximbanka prevody v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru s pokynom k poplatkom BEN bude zmenený pri spracovaní automaticky na platobný príkaz s pokynom k poplatkom SHA.

Ak na platobnom príkaze nebude žiadny pokyn k poplatkom, platobný príkaz bude vykonaný s pokynom k poplatkom SHA.

V závislosti od poplatkovej politiky iných bánk zúčastnených na vykonávaní platobnej operácie môžu byť Klientovi aj v prípade, ak zadá platobný príkaz s pokynom SHA alebo BEN účtované poplatky iných bánk. Okrem toho Klientovi zo strany bánk zúčastnených na vykonávaní platobnej operácie môžu byť účtované aj poplatky za to, že Klientom zadanú Non-SEPA úhradu nemožno automatizovane spracovať z dôvodu Klientom zadaných nesprávnych, alebo neúplných údajov. Výšku takýchto poplatkov si určuje príslušná banka.

6.1.6. Štandardná a urgentná platba

Platobný príkaz môže byť zadaný ako:

- a) urgentná úhrada,
- b) štandardná úhrada.

Ak na platobnom príkaze Klient nevyznačí jednu z vyššie uvedených možností, platobný príkaz bude vykonaný ako štandardná úhrada. Na základe žiadosti Klienta vykoná Eximbanka platobný príkaz na úhradu aj urgentne, a to výlučne v mene EUR v rámci Target 2 alebo v rámci krajín dostupných cez Target 2. Platby do krajín mimo priestoru Target 2 realizované cez korešpondenčnú banku v menách CZK, EUR, GBP, PLN, USD vykoná Eximbanka len ako štandardné platby. Urgentné úhrady v mene euro do iných bánk na Slovensku vykoná Eximbanka iba s pokynom k poplatkom SHA. Ak v deň splatnosti platobného príkazu na vykonanie urgentnej úhrady v mene inej ako EUR a USD, nie sú dostupné devízy na jej vykonanie, takúto úhradu zmení Eximbanka na štandardnú úhradu a vykoná ju ako štandardnú úhradu.

6.1.7. Odvolanie platobného príkazu

Ak tieto Podmienky neustanovujú inak, Klient ako platiteľ môže odvolať platobný príkaz najneskôr jeden deň pred jeho splatnosťou osobne na Obchodnom mieste. O odvolanie platobného príkazu môže Klient požiadať aj v deň jeho splatnosti, Eximbanka však nezodpovedá za úspešnosť jeho odvolania, pričom platobný príkaz je po jeho vykonaní neodvolateľný. O úspešnosti odvolania platobného príkazu Eximbanka informuje výhradne písomne. Ak je úhrada vykonaná, môže Klient požiadať o jej vrátenie. V tomto prípade Eximbanka kontaktuje príjemcu, korešpondenčnú banku a/ alebo banku príjemcu a požiada ju o vrátenie úhrady. Eximbanka nezodpovedá za vrátenie úhrady zo strany príjemcu platobnej operácie. So žiadosťou o vrátenie úhrady je spojená povinnosť zaplatiť poplatky v zmysle Sadzovníka a tiež prípadné poplatky korešpondenčnej banky alebo banky príjemcu.

6.1.8. Odmietnutie platobného príkazu

Eximbanka odmietne a vráti ako nevykonateľný platobný príkaz, ktorý:

- a) nie je v súlade s týmito Podmienkami,
- b) obsahuje opravované, prečiarknuté alebo neúplné údaje,
- c) na vykonanie ktorého nie je na Účte dostatok peňažných prostriedkov,
- d) ktorého vykonaniu bráni iný Pokyn, právne predpisy, rozhodnutie príslušného orgánu alebo iná právna skutočnosť.

O odmietnutí vykonania platobného príkazu Eximbanka informuje Klienta. V prípade prijatia úhrady v prospech zrušeného, nesprávneho alebo neexistujúceho účtu príjemcu, úhradu Eximbanka vráti do banky platiteľa.

6.1.9. Konverzia

Ak nie je v týchto Podmienkach uvedené inak, na konverziu úhrady alebo došlej platby použije Eximbanka svoj aktuálny kurzový lístok platný v čase spracovania.

Pri konverzií odchádzajúcej alebo došlej úhrady, zúčtuje Eximbanka peňažné prostriedky na ťarchu alebo v prospech účtu Klienta kurzom podľa kurzového lístka Eximbanky platného v čase spracovania platobného príkazu alebo platby.

Pri konverzii odchádzajúcej alebo došlej úhrady môže Eximbanka stanoviť individuálny výmenný kurz. Na tento účel Eximbanka hodnotí každý platobný príkaz alebo došlú úhradu samostatne. Eximbanka má právo stanoviť deň splatnosti a lehotu na vykonanie úhrady, na

ktorú sa vzťahuje individuálny výmenný kurz, pričom v prípade nedostupnosti individuálneho výmenného kurzu v deň splatnosti platobného príkazu, tento vykoná Eximbanka v nasledujúci Bankový deň. Nezúčtovanie platobného príkazu, na ktorý sa vzťahuje individuálny výmenný kurz, z dôvodu nedostatku peňažných prostriedkov na Klientskom účte na jeho vykonanie, alebo zrušenia z podnetu Klienta, po stanovení individuálneho výmenného kurzu, môže byť spojené s povinnosťou Klienta nahradiť Eximbanke náklady spojené so zrušením individuálneho výmenného kurzu.

V prípade, že peňažné prostriedky z platobnej operácie, pri ktorej došlo ku konverzii, budú z akéhokoľvek dôvodu vrátené na Účet, Klient súhlasí a berie na vedomie, že pôvodná suma platobnej operácie a suma vrátenej platobnej operácie môžu byť z dôvodu zmeny výmenného kurzu rozdielne.

7. SEPA

7.1.1. Sepa úhrada

SEPA úhrada je neurgentná bezhotovostná platobná operácia v mene euro, ak sa banka platiteľa a banka príjemcu nachádzajú v SEPA krajinách a súčasne sú dosiahnuteľné pre SEPA úhrady.

SEPA úhradu vykoná Eximbanka vždy s poplatkovou inštrukciou SHA. Ak Klient zadá SEPA úhradu s iným pokynom, Eximbanka automaticky zmení tento pokyn pri spracovaní na pokyn SHA.

Ďalšími povinnými náležitosťami platobného príkazu na SEPA úhradu sú:

- a) číslo účtu platiteľa vo formáte IBAN,
- b) číslo účtu príjemcu vo formáte IBAN,
- c) názov účtu príjemcu,
- d) miesto a dátum vystavenia platobného príkazu.

Platobný príkaz na SEPA úhradu môže obsahovať aj doplňujúce informácie pre príjemcu, ktoré Eximbanka prenesie, len ak to umožnia technické podmienky. Ak v platobnom príkaze na SEPA úhradu Klient zadá kód účelu a kategóriu účelu, tieto sa musia nachádzať v číselníku ISO kódov. Ak v platobnom príkaze na SEPA úhradu nebude zadaná mena, v ktorej sa má vykonať, Eximbanka automaticky vykoná tento príkaz v mene EUR.

7.1.2. Spracovanie SEPA úhrad

Poradie spracovania SEPA úhrad čakajúcich na spracovanie z rovnakého Účtu závisí od poradia prijatia pokynu a použiteľného zostatku na Účte.

Ak v platobnom príkaze vyplní Klient ktorýkoľvek z nasledovných symbolov: variabilný, špecifický, konštantný tak, že na prvých pozíciách uvedie nuly, príjemcovi budú prenesené tieto symboly bez núl na prvých pozíciách. Ak Klient požaduje preniesť s platobnou operáciou symbol aj s nulami uvedenými na jeho prvých pozíciách, je potrebné ho zadať do poľa „referencia platiteľa“ v štruktúre /VS.../SS.../KS...

7.1.3. Trvalý príkaz

Trvalý príkaz je pokyn na opakujúci sa platobný príkaz na úhradu, na základe ktorého sa vykonávajú prevody rovnakých súm v rovnakom termíne v prospech toho istého príjemcu. Klient sa zaväzuje nevystaviť trvalý príkaz týkajúci sa úhrad z Klientskeho účtu a súhlasí s tým, aby bol Klientsky účet blokovaný voči akýmkoľvek trvalým príkazom. Uvedené

obmedzenie vyplýva z osobitej povahy Klientskeho účtu a podmienok jeho vedenia uvedených v Zmluve.

7.1.4. Cut – off časy a lehoty na vykonanie odchádzajúcich SEPA úhrad

Typ úhrady	Spôsob predloženia plat. príkazu	Čas predloženia plat. príkazu	Deň vykonania plat. príkazu
SEPA	v písomnej forme na Obchodnom mieste	do 11:00 hod. Bankového dňa	v deň, kedy Klient predložil Eximbanke platobný príkaz
		po 11:00 hod. Bankového dňa	najneskôr v najbližší Bankový deň nasledujúci po dni, kedy Klient predložil Eximbanke platobný príkaz

7.1.5. Lehoty na vykonanie došlých SEPA úhrad

SEPA úhrady z inej banky budú pripísané v ten istý Bankový deň, v ktorý bola suma platobnej operácie pripísaná na technický účet Eximbanky; ak je suma platobnej operácie pripísaná na technický účet Eximbanky v iný ako Bankový deň, bude uvedená suma pripísaná na Účet Klienta v nasledujúci Bankový deň.

SEPA úhrady v rámci Eximbanky budú pripísané v ten istý Bankový deň, v ktorý bola suma platobnej operácie zúčtovaná z účtu platiteľa.

7.1.6. Inkaso

Inkaso je neurgentná platobná operácia na ťarchu Klientskeho účtu platiteľa, ktorú iniciuje inkasant (príjemca) na základe mandátu na inkaso.

Klient sa zaväzuje neposkytnúť iným stranám mandát na inkaso z Klientskeho účtu a súhlasí s tým, aby bol Klientsky účet blokovaný voči akýmkoľvek inkasným úkonom tretích strán. Uvedené obmedzenie vyplýva z osobitej povahy Klientskeho účtu a podmienok jeho vedenia uvedených v Zmluve.

8. CEZHRANIČNÁ NON-SEPA ÚHRADA

Non-SEPA úhradou sa rozumie nasledovné bezhotovostné platobné operácie:

- úhrada v inej mene ako euro vykonávaná mimo Eximbanky,
- úhrada v mene euro vykonávaná mimo Eximbanky nespĺňajúca podmienky SEPA úhrady.

Non-SEPA úhrady vykoná Eximbanka v mene EUR a v cudzích menách, pri ktorých je v kurzovom lístku uvedený devízový kurz. Non-SEPA úhrady zasielané v Eur možno vykonať len s inštrukciou SHA, pokiaľ je banka príjemcu v priestore Target2 alebo sa postupuje podľa legislatívnych požiadaviek príslušných krajín.

Ďalšie povinné náležitosti platobného príkazu pre Non-SEPA úhradu sú:

- číslo účtu platiteľa v tvare IBAN a názov platiteľa,

- b) názov účtu príjemcu,
- c) adresa príjemcu,
- d) číslo účtu príjemcu – pri úhradách v mene euro do SEPA krajín vždy v tvare IBAN, pri ostatných úhradách číslo účtu v tvare IBAN, ak je k dispozícii,
- e) BIC-SWIFT kód banky príjemcu, ak banka príjemcu nemá BIC-SWIFT kód, tak presný názov a adresa banky,
- f) mena,
- g) kód účelu platby, ak je v krajine príjemcu vyžadovaný.

8.1. **Vykonávanie Non-SEPA úhrad**

Non-SEPA úhradu vykoná Eximbanka podľa inštrukcie v platobnom príkaze SWIFT-om.

8.2. **Cut – off časy a lehoty na vykonanie odchádzajúcich Non-SEPA úhrad**

Platobný príkaz na vykonanie Non-SEPA úhrady	Spôsob predloženia plat. príkazu	Čas predloženia plat. príkazu	Deň vykonania plat. príkazu
Štandardne	v písomnej forme na Obchodnom mieste	do 10:00 hod. Bankového dňa	v deň, kedy bol Eximbanke predložený platobný príkaz
		po 10:00 hod. Bankového dňa	najneskôr v najbližší Bankový deň nasledujúci po dni, kedy bol Eximbanke predložený platobný príkaz
urgentne v mene euro v rámci zmluvných štátov Dohody o Európskom hospodárskom priestore do bánk zapojených v systéme TARGET2	v písomnej forme na Obchodnom mieste	do 13:00 hod. Bankového dňa	v deň, kedy bol Eximbanke predložený platobný príkaz
		po 13:00 hod. Bankového dňa	najneskôr v najbližší Bankový deň nasledujúci po dni, kedy bol Eximbanke predložený platobný príkaz

9. **INFORMÁCIE O VYKONANÍ PLATOBNÝCH OPERÁCIÍ**

Zmluvne dohodnutým spôsobom Eximbanka informuje o stave peňažných prostriedkov na Účte a vykonaných platobných operáciách na Účte formou e-mailovej správy o zúčtovaní, spravidla výpisom z Účtu, minimálne raz ročne, alebo v inom dohodnutom termíne v zmysle Zmluvy.

Po doručení správy o zúčtovaní musí Klient bezodkladne skontrolovať nadväznosť zúčtovania, správnosť stavu peňažných prostriedkov na Účte a správnosť vykonania platobných operácií a bez odkladu oznámiť Eximbanke chyby v zúčtovaní alebo nezúčtovanie vykonateľných platobných príkazov, ak nie je v týchto Podmienkach uvedené inak.

Z dôvodov spočívajúcich v prevádzke elektronickej komunikačnej siete nemusia byť takéto správy vždy zaslané okamžite, ale môžu byť zaslané s oneskorením, prípadne nemusia byť zaslané vôbec. Takéto správy tiež nemusia byť doručené v rovnakom poradí, v akom dochádza k zúčtovaniu jednotlivých platobných operácií na Účte.

9.1. Výpisy z Účtu

Výpisy z Účtu poskytuje Eximbanka v listinnej podobe alebo elektronicke, pričom spôsob doručovania je dohodnutý v Zmluve. Ak sa Eximbanke výpis doručovaný poštou na Klientom určenú adresu vráti ako nedoručiteľný, Eximbanka je oprávnená výpis skartovať, pričom Eximbanka nie je povinná Klientovi doručovať ďalšie výpisy. Ak Klient neprevezme výpis určený pre osobné preberanie na Obchodnom mieste do 6 mesiacov od jeho vyhotovenia, je Eximbanka oprávnená výpis skartovať.

Ak nebude dohodnuté inak, v prípade, ak Klient zruší zasielanie výpisov elektronicke, ďalšie výpisy bude preberať v listinnej podobe osobne na Obchodnom mieste.

Klient je oprávnený požiadať Banku o poskytnutie výpisu poplatkov za obdobie kalendárneho roka v listinnej podobe.

10. OPRAVA CHYBNÉHO ZÚČTOVANIA

Chybne vykonanú alebo neautorizovanú platobnú operáciu (vykonanú bez súhlasu Klienta) je Klient zaviazaný oznámiť a uplatniť si nárok na nápravu bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehotách určených reklamačným poriadkom.

Ak Klient uvedie na platobnom príkaze nesprávny jedinečný identifikátor (najmä IBAN), Eximbanka nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie takejto platobnej operácie. Na žiadosť Klienta v takom prípade vynaloží Eximbanka primerané úsilie, aby sa suma platobnej operácie vrátila Klientovi. Ak vrátenie sumy nie je možné, Eximbanka poskytne Klientovi na základe písomnej žiadosti informácie oznámené Eximbanke poskytovateľom platobných služieb príjemcu, ktoré sú pre Klienta potrebné na to, aby mohol uplatniť právny nárok na získanie sumy platobnej operácie.

Bez ohľadu na to, či za nesprávne vykonanie platobnej operácie zodpovedá Eximbanka, alebo nie, na žiadosť Klienta vyvinie Eximbanka maximálne možné úsilie vedúce k vyhľadaniu platobnej operácie.

Ak Eximbanka zaviní chybné vykonanie platobnej operácie, vykoná opravné zúčtovanie na ťarchu alebo v prospech Účtu bez zbytočného odkladu po tom, ako sa o chybe dozvie, pričom súhlas Klienta na túto opravu nie je potrebný.

Ak je to možné, Eximbanka informuje o vykonaní opravného zúčtovania Klienta v listinnej podobe alebo elektronicke. Opravným zúčtovaním nie je možné odstrániť chybu v platobnej operácii zapríčinenú Klientom.

Eximbanka vykoná v súlade s platnými právnymi predpismi opravné zúčtovanie na ťarchu alebo v prospech Účtu Klienta aj na základe podnetu inej banky, ktorá uskutočnila chybné zúčtovanie.

Ak Eximbanka zavíni a zodpovedá za nevykonanie alebo chybné vykonanie platobnej operácie, a chybu nie je možné odstrániť opravným zúčtovaním, bez zbytočného odkladu vráti alebo pripíše alebo Klientovi umožní disponovať so sumou nevykonanej platobnej operácie alebo chybné vykonanej platobnej operácie. Ak je to možné, Eximbanka zabezpečí stav na Účte, ktorý by zodpovedal stavu, ako keby sa chybná platobná operácia vôbec nevykonala, v zmysle právnych predpisov.

10.1. Vylúčenie ustanovení Zákona o platobných službách

Na právne vzťahy medzi Eximbankou a Klientom sa neuplatňujú nasledovné ustanovenia § 10, § 13, § 31, § 32 ods. 1, 3, 4 a 5, § 33 - 44, okrem § 44 ods. 2, a § 98 ods. 2 Zákona. o platobných službách.

10.2. Transakcie R v prípade SEPA úhrad a SEPA inkás

Transakcia R je transakcia vykonaná k SEPA úhrade, ktorú Eximbanka alebo banka platiteľa nemôže riadne vykonať z ktoréhokoľvek nasledovného dôvodu:

- a) nedostatok peňažných prostriedkov na jej vykonanie,
- b) jej zrušenie,
- c) chybná suma,
- d) chybný dátum,
- e) nedostatočné oprávnenie,
- f) chybný alebo uzavretý účet.

Prípadné poplatky Eximbanky a poplatky iných bánk, súvisiace so spracovaním Transakcie R, zúčtuje Eximbanka z Účtu Klienta.

Transakciou R je:

- a) odopretie
- b) odmietnutie,
- c) vrátenie,
- d) odvolanie,
- e) žiadosť o zrušenie.

Odopretie je transakcia R, ktorá bola odopretá pred vykonaním Eximbankou, inou bankou alebo zúčtovacím systémom. Dôvodom odopretia môže byť najmä: nesprávny IBAN alebo BIC, nesprávny formát platobného príkazu, zatvorenie účtu, blokácia účtu voči SEPA inkasu v súlade s týmito Podmienkami, nedostatok peňažných prostriedkov na Účte alebo duplicitná platobná operácia, prípadne iné dôvody.

Odmietnutím banka platiteľa pri SEPA inkase informuje banku príjemcu o zrušení čakajúceho inkasa zo strany platiteľa ešte pred jeho zúčtovaním.

Vrátením je transakcia R iniciovaná bankou, ktorej spracovanie neprebehlo štandardným postupom, a to po spracovaní SEPA úhrady alebo po zúčtovaní SEPA inkasa na účte banky. Dôvodom vrátenia môže byť najmä: nesprávny IBAN alebo BIC, zatvorenie účtu, nedostatok peňažných prostriedkov na účte alebo jeho nevyhovujúce podmienky, duplicitná transakcia, prípadne iné dôvody. Vrátenie je iniciované bankou platiteľa alebo bankou príjemcu. Postup pre Vrátenie nemožno použiť v prípade, že peňažné prostriedky už boli pripísané na účet príjemcu a príjemca SEPA úhrady alebo SEPA inkasa žiada vrátenie peňažných prostriedkov.

Formou vrátenia vykoná Eximbanka opravné účtovanie na Účte Klienta ihneď, ako sa o ňom dozvedela, alebo na základe žiadosti o zrušenie prijatej platobnej operácie od banky Klientovho partnera, pričom je nevyhnutný súhlas Klienta na jeho zrealizovanie.

Odvolanie je transakcia R, ktorá umožňuje príjemcovi odvolať SEPA úhradu v lehote dohodnutej s jeho bankou. Žiadosť o zrušenie je transakcia R, ktorá umožňuje banke platiteľa požiadať banku príjemcu o vrátenie peňažných prostriedkov.

11. PASÍVNE ELEKTRONICKÉ SLUŽBY

Ak bola medzi Klientom a Eximbankou uzatvorená samostatná Zmluva o poskytovaní pasívnych elektronických služieb, Eximbanka poskytuje Elektronický prístup aj na diaľku, na základe spojenia elektronických zariadení cez elektronickú komunikačnú sieť prostredníctvom Pasívnych elektronických služieb. Uvedené služby sa riadia ustanoveniami príslušnej Zmluvy o poskytovaní pasívnych elektronických služieb, týmito Podmienkami a Manuálom.

Pasívne elektronické služby umožňujú výlučne zistenie zostatku peňažných prostriedkov na Klientskom účte. Prostredníctvom Elektronického prístupu nie je možné predkladanie platobných príkazov alebo iných Pokynov v elektronickej podobe.

Elektronický prístup je možný 24 hodín denne 7 dní v týždni, a to len prostredníctvom Bezpečného počítača a na základe riadne zadaných Bezpečnostných prvkov v súlade s Manuálom. Elektronický prístup môže byť prerušený počas doby nevyhnutnej údržby, opráv alebo zmien zariadení Eximbanky, prostredníctvom ktorých poskytuje služby Elektronického prístupu. Ak to nevyklučujú príslušné právne predpisy, o takomto prerušení nemusí byť Klient vopred informovaný.

Prvý prístup do Elektronických služieb je Klientovi umožnený po zadaní Identifikačného čísla a hesla uvedeného v Maileri, ktorý Klient prevzal v nepoškodenom uzatvorenom obale pri uzatvorení Zmluvy o poskytovaní pasívnych elektronických služieb. Pri tomto prístupe Klient zadá jedinečné heslo, ktoré bude známe len jemu, a prostredníctvom ktorého bude realizovať každý ďalší Elektronický prístup.

Klient sa zaväzuje predchádzať vzniku škody a dodržiavať zásady ochrany Bezpečnostných prvkov, najmä chrániť ich pred stratou, odcudzením, zneužitím, poškodením, alebo prezradením údajov súvisiacich s Bezpečnostnými prvkami. Klient sa zaväzuje znemožniť, resp. zabrániť použitiu Bezpečnostných prvkov inou osobou, ako je osoba oprávnená nakladať s Klientskym účtom v zmysle bodu 5.3. Podmienok. Eximbanka nezodpovedá za škody spôsobené Klientovi neodbornou manipuláciou s Bezpečnostnými prvkami.

Eximbanka je oprávnená okamžite zablokovať všetky prístupy na používanie Elektronického prístupu, ak existuje dôvodné podozrenie z neautorizovaného alebo podvodného použitia Elektronického prístupu a/alebo ak Klient porušil povinnosti vyplývajúce mu zo Zmluvy alebo Podmienok. O zablokovaní Elektronického prístupu Eximbanka bez zbytočného odkladu informuje Klienta telefonicky, emailom alebo písomne. Pri podozrení zo zneužitia, pri strate, krádeži, zneužití alebo neautorizovanom použití Bezpečnostných prvkov je Klient povinný bezodkladne takúto skutočnosť oznámiť Eximbanke a požiadať ju o zablokovanie Elektronického prístupu. O odblokovanie Elektronického prístupu alebo vydanie nových Bezpečnostných prvkov môže požiadať len Klient prostredníctvom Zverejneného tlačiva.

Ak Klient zadá trikrát po sebe nesprávne Bezpečnostné prvky pri prihlásení, Elektronický prístup sa automaticky zablokuje na dobu 30 minút, po uplynutí ktorých môže Klient opätovne trikrát zadať Bezpečnostné prvky.

Klient berie na vedomie, že komunikácia s Eximbankou umožňujúca Elektronický prístup sa uskutočňuje prostredníctvom telekomunikačných služieb tretích strán. Eximbanka nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne v dôsledku chýb na strane týchto osôb, ani v dôsledku zmien či ukončenia právnych vzťahov medzi Klientom a týmito tretími stranami. Eximbanka nezodpovedá za kvalitu telekomunikačných služieb poskytovaných tretími stranami a za poruchy na technickom vybavení Klienta.

12. ÚROČENIE

12.1. Úrokové sadzby a ich zmena

Aktuálne úrokové sadzby vrátane ich zmien oznamuje Eximbanka Zverejnením alebo sú dohodnuté priamo v Zmluve. Úrokové sadzby môže Eximbanka jednostranne zmeniť. Ak to neodporuje príslušným kogentným ustanoveniam Zákona o platobných službách, zmena úrokovej sadzby sa môže uplatňovať okamžite aj bez predchádzajúceho oznámenia.

12.2. Úročenie Klientskych účtov

Zostatky Účtov úročí Eximbanka v percentách v mene, v ktorej je Účet vedený. Úročenie zostatku začína dňom pripísania peňažných prostriedkov na Účet a končí dňom predchádzajúcim dňu ich výberu alebo prevodu. Pri úročení zostatkov Účtov sa počíta mesiac podľa skutočného počtu kalendárnych dní a rok na 360 dní.

Úroky, ak také boli dohodnuté, pripisuje Eximbanka na Účty v mene, v akej je Účet vedený alebo peňažné prostriedky na Účte zložené ku koncu kalendárneho mesiaca, alebo v iný deň dohodnutý v Zmluve. Ak sa nedohodne inak, úroky sa pripisujú k istine Účtu, ku ktorej daný úrok prislúcha. O pripísaní úroku Eximbanka informuje Klienta formou výpisu. Z pripísaného úroku vykoná Eximbanka zrážku dane v súlade s platnými právnymi predpismi. Zrážkovú daň odpočíta Eximbanka od úroku v deň jeho pripísania.

13. KURZOVÝ LÍSTOK

Kurzovým lístkom Eximbanka stanovuje zoznam a hodnotu výmenných kurzov jednej meny za inú menu pri uskutočňovaní Bankových obchodov. Eximbanka si vyhradzuje právo vykonávať menové konverzie len s menami, ktoré sú uvedené v kurzovom lístku. Kurz „devíza“ používa Eximbanka pri bezhotovostných Bankových obchodoch. Ak v týchto Podmienkach nie je uvedené inak, na menovú konverziu sa použije príslušný nákupný alebo predajný kurz podľa kurzového lístka platného v okamihu spracovania Bankového obchodu. Kurzový lístok je prístupný na Webovom sídle a na Obchodnom mieste.

Kurzový lístok Eximbanka obvykle aktualizuje každý Bankový deň podľa situácie na finančnom trhu. Eximbanka môže jednostranne a bez predchádzajúceho upozornenia meniť kurzový lístok aj v priebehu Bankového dňa, podľa situácie na finančnom trhu.

14. BLOKOVANIE PEŇAŽNÝCH PROSTRIEDKOV

Eximbanka neumožní nakladať s peňažnými prostriedkami na Účte Klienta z dôvodov:

- a) výkonu rozhodnutia alebo exekúcie nariadených Eximbanke orgánmi oprávnenými na takéto konanie,
- b) písomnej žiadosti Klienta,
- c) písomnej dohody medzi Eximbankou a Klientom o obmedzení nakladania s peňažnými prostriedkami na Klientskom účte (napr. formou vinkulácie, rezervy alebo blokácie),
- d) záložného práva na pohľadávky z Účtu,
- e) hodnoverného preukázania úmrtia Klienta alebo osôb ovládajúcich Klienta,
- f) nadobudnutia odôvodneného podozrenia, že konanie Klienta nie je v súlade s právnymi predpismi,
- g) odôvodnenej pochybnosti o tom, kto je oprávnený v mene Klienta ako právnickej osoby konať,
- h) dohodnutých v týchto Podmienkach,
- i) určených v právnych predpisoch.

Pohľadávky z Účtov vzťahujúce sa na peňažné prostriedky, s ktorými nemôže Klient nakladať z dôvodov uvedených vyššie, nie sú po dobu trvania týchto dôvodov splatné a ani sa nemôžu stať splatnými, ak právne predpisy neustanovujú inak. V použiteľnom zostatku Účtu nie sú zahrnuté prostriedky blokované v súlade s týmto bodom, ak právne predpisy neustanovujú inak.

Účet môže Eximbanka zaťažiť na základe rozhodnutia orgánu oprávneného žiadať o odpísanie prostriedkov z účtu, aj bez príkazu alebo súhlasu Klienta.

15. DAŇOVÉ POVINNOSTI

V prípadoch určených právnymi predpismi musí Eximbanka vykonávať zrážky daní. Na tento účel Klient poskytuje informáciu o svojej daňovej rezidencii (neobmedzená daňová povinnosť z celosvetových príjmov).

Ak je Klient daňovým rezidentom aj iného štátu ako Slovenská republika a vzťahuje sa na neho režim podľa zmluvy o zamedzení dvojakoého zdanenia, je potrebné, aby Klient Eximbanke predložil vierohodné doklady preukazujúce túto skutočnosť (napr. potvrdenie o daňovej rezidencii). Ak Klient požadovanú skutočnosť nepreukáže, Eximbanka bude zdaňovať pripísané výnosy podľa ustanovení zákona č. 595/2003 Z.z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov.

Akúkoľvek zmenu daňovej rezidencie Klienta musí Klient bezodkladne oznámiť a predložiť Eximbanke vierohodné doklady preukazujúce túto zmenu.

16. OCHRANA PRED LEGALIZÁCIOU PRÍJMOV Z TRESTNEJ ČINNOSTI A MEDZINÁRODNÉ SANKCIE

16.1. Klient ako osoba s osobitným vzťahom k Eximbanke

Eximbanka nesmie vykonávať obchody s osobami, ktoré k nej majú osobitný vzťah (§ 40 Zákona o Eximbanke), ktoré vzhľadom na svoju povahu, účel alebo riziko by sa nevykonali s ostatnými Klientmi. Eximbanka preto pred uzavretím a vykonaním každého Bankového obchodu preveruje, či Klient nemá osobitný vzťah k Eximbanke. Klient sa zaväzuje poskytnúť pravdivé informácie, ktoré požaduje Eximbanka na účely tohto preverenia. Existenciu alebo neexistenciu osobitného vzťahu k Eximbanke môže Klient vyhlásiť.

16.2. Ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a medzinárodné sankcie

Klient vyhlasuje, že všetky peňažné prostriedky použité na vykonanie Bankových obchodov sú vlastníctvom Klienta a Bankové obchody vykonáva Klient na vlastný účet. V prípade, že tomu tak nebude, Klient predloží Eximbanke vopred v primeranej lehote písomné vyhlásenie s uvedením mena, priezviska, rodného čísla alebo dátumu narodenia a adresy trvalého pobytu fyzickej osoby, alebo názvu, sídla a identifikačného čísla právnickej osoby, ktorej vlastníctvom sú prostriedky, a na účet ktorej je obchod vykonaný, pričom Eximbanke musí byť doložený aj písomný súhlas tejto osoby na použitie jej prostriedkov na vykonávaný Bankový obchod alebo na vykonanie tohto Bankového obchodu na jej účet.

Eximbanka je oprávnená:

- a) odmietnuť uzatvorenie zmluvy o Bankovom obchode, odmietnuť vykonanie Bankového obchodu alebo služby týkajúcich sa Účtu, najmä prijatie peňažných prostriedkov v prospech Účtu alebo vykonanie Pokynu, ak zistí alebo nadobudne podozrenie, že Bankový obchod alebo služba má akýkoľvek priamy alebo nepriamy súvis s osobou alebo krajinou, voči ktorým je uvalené embargo, reštriktívne opatrenia alebo medzinárodné sankcie,
- b) odmietnuť uzatvorenie zmluvy o Bankovom obchode, odmietnuť vykonanie Bankového obchodu alebo služby týkajúcich sa Účtu, najmä prijatie peňažných prostriedkov v prospech Účtu alebo vykonanie Pokynu, aj v prípade, ak Eximbanka zistí, že Bankový obchod alebo služba má akýkoľvek priamy alebo nepriamy súvis s osobou alebo krajinou, ak túto osobu alebo činnosť tejto osoby alebo krajinu Eximbanka, alebo korešpondenčná banka vyhodnotí ako rizikovú z hľadiska možného ohrozenia záujmu na ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti, na ochrane pred daňovými únikmi, na udržaní alebo obnovení medzinárodného mieru a bezpečnosti, ochrany základných ľudských práv, dobrých mravov alebo boja proti terorizmu,
- c) odmietnuť uzatvorenie zmluvy o Bankovom obchode, odmietnuť vykonanie Bankového obchodu alebo služby týkajúcich sa Účtu, najmä prijatie peňažných prostriedkov v prospech Účtu alebo vykonanie Pokynu, ak Eximbanka nadobudne podozrenie, že by jeho vykonanie bolo v rozpore s právnymi predpismi alebo internou politikou korešpondenčnej banky, ktorá bude zapojená do vykonania Bankového obchodu alebo služby týkajúcich sa Účtu,
- d) za účelom preverenia skutočností uvedených v písmenách a), b) a c) môže Eximbanka od Klienta požadovať predloženie listín preukazujúcich, že Bankový obchod alebo iná Eximbankou poskytovaná služba nie je Bankovým obchodom alebo inou poskytovanou službou podľa písmen a), b) a c). V prípade, že uvedené listiny nebudú Eximbanke predložené, Eximbanka môže odmietnuť uzatvorenie zmluvy o Bankovom obchode alebo odmietnuť vykonanie tohto Bankového obchodu alebo inej poskytovanej služby v zmysle písmen a), b) a c).

17. OSOBNÉ ÚDAJE

V zmysle právnych predpisov je Eximbanka oprávnená bez výslovného súhlasu Klienta spracúvať osobné údaje Klienta a jeho zástupcov, resp. osôb konajúcich v jeho mene, ako aj požadovať doklady a ďalšie údaje v rozsahu stanovenom v týchto právnych predpisoch. Účelom spracúvania je najmä zistenie totožnosti a zistenie majetkových pomerov, uzatváranie, vykonávanie a zdokumentovanie obchodov s Klientom a ďalej ochrana práv Eximbanky v rozsahu požadovanom právnymi predpismi.

Na Webovom sídle Eximbanka zverejňuje základné zásady, ktorými sa pri spracúvaní riadi. Klient zodpovedá za to, že všetky údaje a informácie, vrátane osobných údajov, ktoré boli uvedené v žiadosti o poskytnutie produktov alebo služieb, v zmluve o Bankovom obchode alebo v akejkoľvek ďalšej súvisiacej dokumentácii sú pravdivé, správne, poskytnuté dobrovoľne, úplné a aktuálne a Klient sa zároveň zaväzuje akúkoľvek ich zmenu bezodkladne oznámiť.

Údaje Klienta a informácie, vrátane osobných údajov, ním poskytnuté môžu byť za účelom realizácie zahraničného platobného styku poskytnuté spoločnosti S.W.I.F.T – Society for worldwide financial telecommunication s.c., Avenue Adele 1, B-1310 La Hulpe, Belgium. Spoločnosť SWIFT je celosvetová organizácia vykonávajúca cezhraničný platobný styk so sídlom v Belgicku. Spoločnosť SWIFT prevádzkuje celosvetovú sieť, prostredníctvom ktorej dochádza k elektronickej výmene správ o finančných transakciách medzi bankami a ďalšími finančnými inštitúciami. V súvislosti s vykonávaním zahraničných platobných služieb Klient súhlasí s tým, že údaje obsiahnuté v platobnom príkaze (titul, meno, priezvisko, adresa, číslo účtu, čiastka, účel platby) Eximbanka poskytuje spoločnosti SWIFT a následne sú tieto údaje spoločnosťou SWIFT poskytované finančnej inštitúcii príjemcu platobnej operácie a môžu byť na požiadanie sprístupnené štátnym orgánom Spojených štátov amerických. Z dôvodu ochrany systému a spracúvaných údajov sú prenášané údaje spoločnosťou SWIFT dočasne ukladané vo viacerých operačných strediskách tejto spoločnosti umiestnených v Európe a v USA. Túto informáciu zverejňuje Eximbanka z dôvodu potreby informovať svojich Klientov, v súlade s odporúčaním Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, ako reakciu na možnosť prístupu vládnych orgánov USA k údajom uloženým v operačnom stredisku spoločnosti SWIFT v USA v súvislosti s bojom proti medzinárodnému zločinu, terorizmu a praniu špinavých peňazí.

18. ZAPOČÍTANIE A PREVOD

Eximbanka je oprávnená použiť peňažné prostriedky Klienta, vrátane peňažných prostriedkov nachádzajúcich sa na ktoromkoľvek Účte, na započítanie voči svojim pohľadávkam, ktoré má voči Klientovi, a to bez ohľadu na to, či také pohľadávky vznikli v súvislosti s vedením Účtu, z titulu Klientovi poskytnutého úveru, z titulu Klientom poskytnutého zabezpečenia alebo inak. Za započítací prejav sa považuje oznámenie Eximbanky o vykonaní započítania.

Eximbanka je oprávnená započítať aj také vzájomné pohľadávky, z ktorých niektorá ešte nie je splatná, alebo je premĺčaná, ako aj pohľadávky, ktoré nemožno uplatniť na súde, pohľadávky podmienené a pohľadávky, ktoré nemožno postihnúť výkonom rozhodnutia alebo exekúciou.

Započítateľné sú aj pohľadávky znejúce na rôzne meny, a to aj v prípade, že tieto meny nie sú voľne zameniteľné.

Klient nemôže pohľadávky voči Eximbanke bez predchádzajúceho písomného súhlasu započítať, postúpiť alebo inak previesť na tretiu osobu alebo inak s nimi nakladať, vrátane zriadenia záložného práva k nim. Uvedené platí aj pre práva Klienta zo zmluvy o Bankovom obchode.

Predchádzajúci písomný súhlas Eximbanky nie je potrebný, pokiaľ sa zriaďuje záložné právo k pohľadávkam Klienta z Účtu vedeného Eximbankou, v prospech Eximbanky ako záložného veriteľa.

Eximbanka môže kedykoľvek postúpiť akékoľvek pohľadávky voči Klientovi alebo previesť práva a povinnosti voči Klientovi na tretiu osobu. Eximbanka môže odmietnuť prijať čiastočné plnenie pohľadávky voči Klientovi.

Eximbanka môže v prípade neplnenia povinností Klienta vyplývajúcich zo zmluvy o Bankovom obchode alebo inej zmluvy, ktorých časť obsahu je určená týmito Podmienkami, vyhlásiť okamžitú splatnosť pohľadávok voči Klientovi, a to bez ohľadu na skončenie takýchto zmlúv.

19. ZÚČTOVANIE POPLATKOV

Poplatky, odplaty, vynaložené náklady, úroky, úroky z omeškania alebo iné pohľadávky Eximbanky voči Klientovi je Eximbanka oprávnená zúčtovať na ťarchu Účtu Klienta aj bez predloženia platobného príkazu a ďalšieho osobitného súhlasu Klienta.

20. ZODPOVEDNOSŤ

Pokiaľ právne predpisy neurčia inak:

- a) Eximbanka zodpovedá len za škody, ktoré úmyselne zaviní,
- b) pre vzájomné právne vzťahy Eximbanky a Klienta je princíp objektívnej zodpovednosti Eximbanky vylúčený,
- c) v prípade vzniku povinnosti Eximbanky nahradiť Klientovi spôsobenú škodu, Eximbanka nie je povinná uhradiť ušlý zisk.

Ak Klient poruší povinnosti zo záväzkového vzťahu s Eximbankou, musí Eximbanke nahradiť škodu tým spôsobenú, a to aj v prípade, že porušenie povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v znení neskorších predpisov.

Eximbanka je oprávnená preskúmať, či písomnosti, ktoré jej boli predložené, zodpovedajú obsahu zmluvy uzatvorenej s Klientom. Eximbanka nezodpovedá za pravosť, platnosť a preklad týchto písomností ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

Pokiaľ právne predpisy neurčia inak, Eximbanka nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- a) odmietnutím platobného príkazu v súlade s týmito Podmienkami,
- b) neúplnými, nesprávnymi alebo nepresnými údajmi uvedenými v platobnom príkaze,
- c) falšovaním alebo pozmeňovaním platobných príkazov a iných dokladov a listín,
- d) nepripísaním alebo oneskoreným pripísaním sumy platobnej operácie na účet príjemcu v inej banke zapríčinené inou bankou alebo príjemcom platobnej operácie,
- e) predložením falšovaných alebo pozmeňovaných alebo nesprávnych dokladov a listín,
- f) uvedením nesprávnych, nepresných, neúplných alebo neaktuálnych údajov zo strany Klienta,
- g) zmenou hodnoty platobného prostriedku,
- h) akceptovaním úkonov alebo vykonaním pokynov tých osôb, ktoré považuje Eximbanka na základe predložených dokladov a listín za oprávnené konať v mene Klienta,
- i) zneužitím údajov, ktoré sú predmetom tajomstva a ktoré Klientovi, na základe jeho žiadosti, alebo s jeho súhlasom Eximbanka posielala prostredníctvom elektronických komunikačných sietí,
- j) nesprávnym použitím Bezpečnostných prvkov,
- k) nesprávnym oznámením alebo neoznámením zmien kompetencií oprávnených osôb uvedených v podpisovom vzore alebo v zmluve o Bankovom obchode,
- l) porušením technických zariadení prevádzkovateľa komunikačných sietí alebo z dôvodu porušenia zmluvných vzťahov Klienta s ním,
- m) viacnásobným zadaním rovnakého Pokynu,
- n) konaním alebo opomenutím Klienta v rozpore s ustanoveniami týchto Podmienok,
- o) neautorizovanými platobnými operáciami, za ktoré je zodpovedný iný poskytovateľ platobných služieb, ktorý poskytol platobnú iniciačnú službu Klientovi,
- p) nevykonanou, chybnou vykonanou alebo oneskorenou vykonanou platobnou operáciou, za ktorej nevykonanie, chybné alebo oneskorené vykonanie zodpovedá iný poskytovateľ platobných služieb alebo sprostredkovateľ,

- q) ak bola suma platobnej operácie pripísaná na účet poskytovateľa platobných služieb príjemcu s oneskorením v dôsledku technickej poruchy.

21. Reklamačný poriadok

Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi Eximbankou ako poskytovateľom platobných služieb a Klientom pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady týkajúce sa správnosti a kvality Eximbankou poskytovaných služieb. Všetky právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Klientom a Eximbankou v súvislosti s podávaním a riešením prípadných reklamácií, najmä spôsob ich podávania, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania sa riadia týmto reklamačným poriadkom platným v čase podania reklamácie, pokiaľ nie je v týchto Podmienkach uvedené inak.

Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke EXIMBANKY SR www.eximbanka.sk.

Reklamáciou v zmysle tohto reklamačného poriadku nie je:

- a) žiadosť Klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu platiteľa platby, resp. vkladateľa na Klientsky účet,
- b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia SEPA úhrady, urgentnej platby a zahraničnej platby v dôsledku chyby Klienta,
- c) vyžiadanie náhradného výpisu,
- d) žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo príjemcovi platby,
- e) podnet Klienta na zlepšenie služieb súvisiacich s vedením Klientskych účtov a platobných služieb,
- f) špecifikácia platby a ďalšie žiadosti nespornového charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť Klienta o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných Eximbankou.

21.1. Podanie a prijatie reklamácie

Reklamácia musí byť podaná v lehotách stanovených týmto reklamačným poriadkom. Klient je oprávnený podávať reklamácie osobne na Obchodnom mieste alebo písomne na adresu Exportno-importná banka Slovenskej republiky, Grösslingová 1, 813 50 Bratislava.

Podstatnými náležitosťami reklamácie sú :

- a) identifikačné údaje Klienta – ktorý reklamáciu podáva, v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresa trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla a podpis Klienta ako podávateľa reklamácie alebo osoby oprávnenej konať za podávateľa reklamácie,
- b) predmet reklamácie definovaný jasne a zrozumiteľne, doplnený všetkými podkladmi preukazujúcimi oprávnenosť podania reklamácie,
- c) uvedenie práv, ktoré si v zmysle reklamácie Klient uplatňuje voči Eximbanke.

Pri absencii podstatných náležitostí podľa písm. a) bude reklamácia považovaná za anonymnú a Eximbanka sa ňou nebude zaoberať. Ak reklamácia nebude obsahovať podstatné náležitosti podľa písm. b) a/alebo c), Banka Klienta vyzve v primeranej lehote na doplnenie podstatných náležitostí. Ak v Eximbankou stanovenej lehote podstatné náležitosti nebudú doplnené, Eximbanka je oprávnená uzavrieť reklamáciu ako nepreskúmateľnú.

Eximbanka je oprávnená požadovať súčinnosť pri vybavovaní reklamácie. Ak Klient neposkytne potrebnú súčinnosť, Eximbanka je oprávnená rozhodnúť na základe dostupných podkladov, ak budú dostatočným podkladom na rozhodnutie.

Eximbanka Klienta o prijatí reklamácie (vrátane potvrdenia jej obsahu, spôsobu, lehoty jej vybavenia, potrebe jej doplnenia a jej vybavení v príslušných lehotách) vhodným spôsobom informuje. Tento postup dodrží aj vtedy, ak nevyhoví reklamácii v celom rozsahu už pri podaní reklamácie.

Reklamáciou podanou opakovane, tým istým predkladateľom v rovnakej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, sa Eximbanka nezaobrá.

Do odstránenia chýb reklamácie zo strany Klienta neplynie lehota na vybavenie reklamácie.

21.2. Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií

Klient musí uplatniť reklamáciu spôsobom vyššie uvedeným bez zbytočného odkladu, odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie. Klient môže písomne oznámiť Eximbanke chybné vykonanú platobnú operáciu a uplatniť si nárok na jej odstránenie najneskôr v lehote trinástich mesiacov (13) od vzniku chyby.

Ak Klient neoznámí Eximbanke chybu v zúčtovaní v uvedenej lehote, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na náhradu vzniknutej škody.

Celkové vybavenie reklamácie Klienta zabezpečí Eximbanka v lehote do 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. Eximbanka informuje Klienta o tejto skutočnosti v rámci 30-dňovej lehoty.

Ak Eximbanka nemôže rozhodnúť o reklamácii vo vyššie uvedenej lehote z dôvodu preukázateľného vedenia sporu na príslušnom orgáne v zahraničí, je povinná bezodkladne o tejto skutočnosti písomne informovať Klienta a rozhodnúť o reklamácii najneskôr do 30 kalendárnych dní po právoplatnom skončení príslušného sporu.

V prípade chyby v zúčtovaní SEPA úhrady spôsobenej Eximbankou, Eximbanka opraví chybné zúčtovanie v ten istý, alebo nasledujúci Bankový deň po dni, keď chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od Klienta, alebo od poskytovateľa platobných služieb. Vykonanie opravného zúčtovania sa Klientovi nespoplatňuje. O vykonaní opravného zúčtovania Eximbanka informuje Klienta ihneď telefonicky, alebo e-mailom a následne aj písomne.

Ak chybné zúčtovanie, alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojou chybou Klient, Eximbanka spoplatní opravné zúčtovanie v súlade so Sadzobníkom.

Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient. Náklady spojené s vybavením samotnej reklamácie znáša Eximbanka. Tým nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté jej právo na náhradu škody. Pri neoprávnenej reklamácii týkajúcej sa SEPA úhrady a cezhraničného prevodu má Eximbanka po preukázaní výšky nákladov súvisiacich s reklamáciou voči Klientovi právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie.

Náklady opravného zúčtovania znáša poskytovateľ platobných služieb, ktorý zapríčinil chybu v zúčtovaní; tým nie je dotknuté právo na náhradu škody ani právo na vydanie bezdôvodného obohatenia.

Eximbanka informuje Klienta o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré je doručené bez zbytočného odkladu na adresu Klienta uvedenú v reklamácii alebo na korešpondenčnú adresu Klienta evidovanú Eximbankou, inak na poslednú známu adresu Klienta, a to v tu uvedenom poradí.

21.3. Riešenie sporov

Spory z realizácie platobných služieb medzi Eximbankou a Klientom sa riadia a interpretujú v súlade s právom Slovenskej republiky. Pri vzniku sporov použijú obidve zmluvné strany všetky dostupné prostriedky alternatívneho riešenia sporov, aby bol spor vyriešený zmierom a nedošlo k súdnemu konaniu.

Mimosúdne riešenie sporu je upravené najmä v zákone č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Spory, ktoré nie je možné vyriešiť alternatívnym spôsobom, budú rozhodnuté miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky.

22. KOMUNIKÁCIA

Komunikácia medzi Eximbankou a Klientom prebieha v slovenčine. Používanie iného jazyka je možné iba po vzájomnej dohode.

23. DORUČOVANIE

Písomnosti doručuje Eximbanka na Klientom poslednú oznámenú adresu, inak na adresu sídla, a to osobne, poštou, kuriérom, elektronicky, iným dohodnutým alebo zákonom stanoveným spôsobom.

Ak nie je spôsob doručovania pre konkrétnu písomnosť medzi Eximbankou a Klientom dohodnutý, Eximbanka určí vhodný spôsob jej doručenia.

Písomnosť Eximbanky adresovaná Klientovi sa považuje za doručeníu:

- a) dňom jej prevzatia alebo odmietnutia jej prevzatia, ak sa doručuje osobne alebo kuriérom,
- b) tretím pracovným dňom po jej podaní na poštovú prepravu, ak sa doručuje na Slovensku,
- c) siedmym pracovným dňom po jej podaní na poštovú prepravu, ak sa doručuje do zahraničia,
- d) vytlačením správy o odoslaní, ak bola zaslaná prostredníctvom faxu,
- e) deň po jej odoslaní, ak bola zaslaná prostredníctvom e-mailu, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

Ak bola naša zásielka odoslaná na poslednú Klientom riadne oznámenú adresu, písomnosť sa považuje za doručeníu aj vtedy, ak sa vráti ako nedoručiteľná. Nedoručenie očakávaných písomností alebo akýchkoľvek iných zásielok v dohodnutej lehote Klient musí bezodkladne oznámiť, v opačnom prípade Eximbanka nezodpovedá za prípadné škody spôsobené takýmto nedoručením.

24. ZMENA ÚDAJOV

Klient sa zaväzuje bezodkladne informovať Banku o výmene, strate, alebo odcudzení použitého dokladu totožnosti. Klient sa zaväzuje bezodkladne informovať Banku o zmene v údajoch alebo dokumentoch, ktoré oznámil alebo predložil, najmä o zmene mena, priezviska, obchodného mena/názvu, oprávnenia konať, adresy trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla/miesta podnikania, alebo inej podstatnej skutočnosti a súčasne predložiť Eximbanke originál alebo úradne osvedčenú kópiu dokladu preukazujúceho takúto zmenu.

Klient sa tiež zaväzuje bezodkladne informovať Banku o zmene korešpondenčnej adresy, telefónneho čísla, faxového čísla, emailovej adresy, na ktorú Eximbanka doručuje informácie alebo písomnosti.

Akúkoľvek zmenu podľa tohto bodu zohľadní Eximbanka najneskôr nasledujúci Bankový deň odo dňa, kedy Eximbanke bola informácia o zmene doručená.

Ak podľa uváženia Eximbanky existuje pochybnosť o platnosti zmeny osoby oprávnenej konať za Klienta ako právnickú osobu, môže Eximbanka požadovať, aby až do právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu (súdu, štátneho orgánu a pod.) za Klienta konali spoločne pôvodné aj nové osoby, ktoré preukazujú oprávnenie konať za Klienta ako právnickú osobu. V opačnom prípade môže Eximbanka konanie Klienta odmietnuť.

Ak podľa uváženia Eximbanky existuje pochybnosť o platnosti zmeny spôsobu konať za Klienta ako právnickú osobu, Eximbanka môže až do právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu (súdu, štátneho orgánu a pod.) akceptovať spôsob konania za Klienta ako právnickú osobu, ktorý bol s Klientom dohodnutý pred zmenou. Eximbanka tiež môže do rozhodnutia príslušného orgánu konanie Klienta odmietnuť.

25. ZMENY ZMLUVY O BANKOVOM OBCHODE A ZMENY TÝCHTO PODMIENOK

Eximbanka má právo jednostranne zmeniť podmienky zmluvy o Bankovom obchode uzatvorenej na dobu určitú a/alebo neurčitú, vrátane týchto Podmienok, Sadzobníka a úrokových sadzieb určených Zverejnením, ak tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy o Bankovom obchode uzatvorenej na dobu určitú a/alebo neurčitú, a to bez uvedenia dôvodu.

Zmenu podľa tohto bodu Eximbanka oznamujeme Klientovi Zverejnením najneskôr 15 dní pred navrhovaným dňom účinnosti zmeny.

Ak Klient najneskôr v deň predchádzajúci dňu navrhovanej účinnosti zmien oznámi Eximbanke odmietnutie zmeny v zmysle vyššie uvedeného, bude Eximbanka s Klientom rokovať o podmienkach ďalšieho trvania alebo ukončenia vzájomných záväzkových vzťahov.

Ak Klient neoznámi svoj nesúhlas s navrhovanou zmenou podľa tohto bodu, platí, že sa tieto zmeny na Klienta vzťahujú.

26. ZMENY POPLATKOV A ÚROKOVEJ SADZBY BEZ PREDCHÁDZAJÚCEHO OZNÁMENIA

Eximbanka je oprávnená jednostranne zmeniť výšku poplatkov určených v zmysle Cenníka a úrokovvej sadzby aj bez predchádzajúceho oznámenia, a to z vážneho objektívneho dôvodu.

Zmena podľa tohto bodu bude Klientovi oznámená bez zbytočného odkladu po jej vykonaní, a to spôsobom uvedeným v bode 25 Podmienok.

Klient je oprávnený bez zbytočného odkladu vyjadriť svoj nesúhlas so zmenou uvedenou v tomto bode Podmienok, ktorá sa ho týka. Ak Klient oznámi odmietnutie zmeny, bude Eximbanka s Klientom rokovať o podmienkach ďalšieho trvania alebo ukončenia vzájomných záväzkových vzťahov. Ak Klient neoznámi svoj nesúhlas so zmenou podľa tohto bodu, platí, že sa tieto zmeny na Klienta vzťahujú.

27. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Právne vzťahy medzi Klientom a Eximbankou sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky.

Ustanovenia týchto Podmienok sú pre Klienta a Banku záväzné až do úplného vysporiadania vzájomných vzťahov, a to aj v prípade zániku príslušnej zmluvy, na základe ktorej bol príslušný právny vzťah založený.

27.1. Účinnosť Podmienok

Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť dňa 01.07.2019.

Tieto Podmienky nahrádzajú dňom ich účinnosti v plnom rozsahu nasledujúce všeobecné obchodné podmienky Eximbanky:

- Všeobecné podmienky pre poskytovanie pasívnych elektronických služieb v EXIMBANKE SR účinné od 01.01.2015 a
- Všeobecné podmienky vedenia klientskych účtov v EXIMBANKE SR účinné od 01.09.2014,

(ďalej len „**Predchádzajúce podmienky**“).

Týmito Podmienkami sa spravujú ustanovenia a vzťahy zriadené Zmluvami, ktoré boli uzatvorené alebo vznikli odo dňa účinnosti Podmienok (vrátane). Každá Zmluva uzatvorená pred dňom účinnosti týchto Podmienok a práva a povinnosti z nej sa spravujú ustanoveniami Predchádzajúcich podmienok.