

# Obchodné podmienky pre poskytovanie investičnej služby prijatie a postúpenie pokynu pre fyzické osoby

## I. Úvodné ustanovenia

365.bank, a. s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 31 340 890, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vl. č.: 501/B vydáva tieto Obchodné podmienky pre poskytovanie investičnej služby prijatie a postúpenie pokynu pre fyzické osoby. Obchodné podmienky pre poskytovanie investičnej služby prijatie a postúpenie pokynu pre fyzické osoby sú neoddeliteľnou súčasťou Rámcovej zmluvy. Ustanovenia Rámcovej zmluvy majú prednosť pred Obchodnými podmienkami pre poskytovanie investičnej služby prijatie a postúpenie pokynu pre fyzické osoby.

Banka vykonáva pre 365.invest činnosť depozitára a súčasne vykonáva pre 365.invest na základe nevýhradnej zmluvy zverené činnosti spojené s prijímaním a postupovaním pokynov klientov za účelom investovania do podielových fondov spravovaných 365.invest. Súčasťou týchto zverených činností je aj poskytovanie informácií a dokumentov súvisiacich s investovaním do podielových fondov, pričom poskytovanie informácií nie je investičným poradenstvom. Banka má na 365.invest kvalifikovanú účasť.

## II. Definícia pojmov

**Banka** – 365.bank, a. s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 340 890, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 501/B, ktorá vykonáva svoju činnosť a poskytuje služby na základe bankového povolenia udeleného 14. decembra 1992 rozhodnutím Štátnej banky česko-slovenskej.

**Bankové tajomstvo** – všetky informácie a doklady o záležitostiach týkajúcich sa Klienta, ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o Obchodoch, stavoch na účtoch a stavoch vkladov.

**CRS** – nosná časť štandardu OECD pre automatickú výmenu informácií v daňovej oblasti tzv. Common Reporting Standard.

**Disponent** – plnoletá fyzická osoba splnomocnená Klientom na disponovanie so Službou či vykonávanie Pokynov v zmysle Zmluvy s 365.invest, ktorá má vlastný platný Doklad totožnosti.

**Doklad totožnosti** – a) v prípade Klienta štátneho príslušníka Slovenskej republiky platný občiansky preukaz (nie doklad o občianskom preukaze) alebo platný cestovný doklad (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas); b) v prípade Klienta štátneho príslušníka členského štátu EÚ platný identifikačný doklad s fotografiou, alebo platný cestovný doklad (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas); c) v prípade Klienta, ktorý nie je štátnym príslušníkom členského štátu EÚ, platný cestovný doklad (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas) vydaný príslušnou krajinou, ktorej je Klient štátnym príslušníkom. Ak má Klient platné povolenie na prechodný alebo trvalý pobyt na území Slovenskej republiky alebo doklad o pobyte, ktoré obsahujú fotografiu Klienta, je povinný predložiť aj tento doklad spolu s cestovným dokladom.

**FATCA** – „Foreign Account Tax Compliance Act“ – platný daňový zákonník Spojených štátov amerických (USA).

**Internetová stránka** – oficiálna webová stránka Banky [www.365.bank](http://www.365.bank).

**Investičné sporenie** – program pravidelného investovania do Podielových fondov vedených 365.invest.

**Investičné syslenie** – program pravidelného investovania pre mikroinvestorov prepojený s Účtom do vybraného Podielového fondu vedeného v 365.invest.

**IOOÚ** – dokument Informácie o ochrane osobných údajov, ktorý je dostupný na Internetovej stránke.

**Klient** – fyzická osoba, ktorá nekoná v rámci predmetu svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti a požiadala o uzatvorenie Rámcovej zmluvy.

**Majetkový účet** – účet Klienta, ktorý zriaďuje a vedie 365.invest, na ktorom sa evidujú údaje o Klientovi ako o majiteľovi tohto účtu, údaje o Podielových listoch, ktoré sú v majetku Klienta a o právach k Podielovým listom. Bez zriadenia majetkového účtu 365.invest nevydá Podielové listy.

**GDPR** – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

**Mobilná aplikácia** – služba elektronického bankovníctva poskytovaná prostredníctvom mobilnej aplikácie dostupnej pre Klientov po jej nainštalovaní do mobilného telefónneho zariadenia alebo tabletu, dostupná pre Klientov výlučne v oficiálnych obchodoch pre iOS a Android (App Store, Google Play).

**Obchod** – vznik, zmena alebo zánik záväzkových vzťahov medzi Bankou a Klientom a akékoľvek operácie súvisiace s bankovými činnosťami.

**Obchodné miesto** – a) pobočky Banky b) PFS c) obchodné miesta Pošty a jej vybraných obchodných partnerov d) obchodné miesta finančných sprostredkovateľov. Banka zverejňuje na Internetovej stránke rozsah poskytovaných Služieb a Obchodov na jednotlivých druhoch Obchodných miest. Banka si vyhradzuje právo jednostranne určiť Obchodné miesta, na ktorých poskytuje Služby v súlade s týmito OP.

**OP** – Obchodné podmienky pre poskytovanie investičnej služby prijatie a postúpenie pokynu pre fyzické osoby.

**Osoba s daňovým domicilom v USA** – za osobu s daňovým domicilom v Spojených štátoch amerických (ďalej len „USA“) sa považuje občan USA alebo fyzická osoba s pobytom v USA, ktorá má v USA pridelené daňové identifikačné číslo, alebo právnická osoba, kontrolovaná jednou alebo viacerými fyzickými osobami s domicilom v USA.

**Osoba oprávnená konať v mene klienta** – Osoba, ktorá je splnomocnená na konanie za Klienta, alebo Klientov zákonný zástupca, alebo súdom určený opatrovník.

**PFS** – priehradka finančných služieb ako prevádzkové miesto Banky na Pošte, na ktorom je možné uzavrieť Obchod a/alebo poskytnúť Služby uvedené v zozname zverejnenom na Internetovej stránke Banky.

**Podielový fond** – otvorený podielový fond vytvorený a spravovaný 365.invest.

**Podielový list** – je cenný papier vydaný 365.invest ako podielový list v zaknihovanej podobe na meno Klienta.

**Pokyn** – žiadosť Klienta o vydanie podielového listu, alebo žiadosť o vyplatenie podielového listu, alebo žiadosť o prestup do iného Podielového fondu v zmysle Zmluvy s 365.invest, ktoré prostredníctvom Služby postúpi Banka na 365.invest.

**Politicky exponovaná osoba** – fyzická osoba, ktorá je definovaná v zmysle ZoAML.

**Pošta** – obchodné miesta Slovenskej pošty, a. s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36 631 124, a jej vybraných obchodných partnerov, na ktorých môže byť uzatvorený Obchod a/alebo poskytnutá Služba a ktorých zoznam je dostupný na Internetovej stránke.

**Rámcová zmluva** – zmluva medzi Bankou a Klientom, ktorej predmetom je poskytnutie Služby.

**Reklamačný poriadok** – dokument, ktorý upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta a postupy pri prijímaní a vybavovaní Reklamácií Klientov.

**Reklamácia** – podanie Klienta, ktorým namieta správnosť a/alebo kvalitu Bankou poskytovaných Služieb alebo ktorým poukazuje na konkrétne nedostatky Bankou poskytovaných služieb alebo ňou vykonávaných bankových činností.

**Služba** – investičná služba prijatie a postúpenie pokynu Klienta týkajúca sa podielových listov podielových fondov 365.invest v zmysle ZoCP.

**Služba IB** – internetbanking, teda služba elektronického bankovníctva poskytovaná prostredníctvom webového rozhrania v súvislosti so zmluvou o osobnom účte dostupná pre Klientov na Internetovej stránke.

**Služby EB** – služby elektronického bankovníctva, pričom na účely týchto OP sa za Službu EB považujú Služba IB a Mobilná aplikácia.

**365.invest** – 365.invest, správ. spol., a. s., so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 621 317, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 896/B.

**Účet** - bežný účet, ktorý Banka zriaďuje a vedie Klientovi, a to na základe zmluvy o účte uzatvorenej s konkrétnym Klientom. Účet možno zriadiť a viesť len v domácej mene.

**Zmluva s 365.invest** – je zmluva medzi Klientom a 365.invest, ktorou sa riadi vykonávanie Pokynov Klienta týkajúcich sa podielových listov podielových fondov 365.invest, ktorou je Klientovi otvorený aj Majetkový účet v zmysle zákona č. 203/2011 Z. z. o kolektívnom investovaní v znení neskorších predpisov.

**ZoAML** – zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**ZoAVI** – zákon č. 359/2015 Z. z. o automatickej výmene informácií o finančných účtoch na účely správy daní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**ZoB** – zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**ZoCP** – zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov.

**ZoOÚ** – zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

### III. Identifikácia a konanie Klienta, povinnosti Klienta vo vzťahu k Identifikácii

#### 3.1. Identifikácia Klienta

- 3.1.1. Pred uzatvorením Rámcovej zmluvy a pred poskytnutím Služby Banka identifikuje a overí identifikáciu Klienta, pričom Klient je povinný tejto požiadavke Banky vyhovieť. Bez zistenia totožnosti a identifikácie Klienta, resp. osoby konajúcej v mene Klienta Banka odmietne poskytnúť Službu.
- 3.1.2. Banka overuje totožnosť Klienta za jeho fyzickej prítomnosti pomocou platného Dokladu totožnosti. Banka overuje totožnosť Klienta prostredníctvom technických zariadení – Služieb EB, v rámci ktorých sa Klient preukazuje osobitným identifikačným kódom a autentifikačným údajom (prístupové práva), ktoré získal pri uzatváraní zmluvy o osobnom účte s Bankou.
- 3.1.3. Ak za Klienta koná zástupca, Banka identifikuje a overuje identifikáciu Klienta i zástupcu, ktorý predloží doklad, z ktorého je zrejmé oprávnenie na zastupovanie Klienta. Pri maloletej osobe sa na účely preukazovania totožnosti predkladá rodný list, len ak maloletej osobe nebol vydaný platný doklad totožnosti.
- 3.1.4. Banka nezodpovedá za pravosť, platnosť a vecnú správnosť dokumentov, ktoré jej Klient predloží. Banka má právo odmietnuť prijatie fotografie alebo dokumentu, o ktorého pravosti, platnosti alebo správnosti má pochybnosť. Banka si môže vyžiadať overenie predložených dokumentov, overenie podpisov na predložených dokumentoch a listín vyhotovených v zahraničí môže Banka požadovať ich doplnenie apostilou alebo superlegalizáciou.
- 3.1.5. Klient, ktorý má spôsobilosť na daný právny úkon, môže na uskutočnenie tohto právneho úkonu udeliť plnú moc svojmu zástupcovi. Ak za Klienta koná zástupca, Banka identifikuje a overuje identifikáciu Klienta i zástupcu, ktorý predloží doklad, z ktorého je zrejmé oprávnenie na zastupovanie Klienta. Plná moc musí byť udelená v písomnej forme a podpis splnomocniteľa (Klienta) musí byť úradne osvedčený, alebo musí byť podpísaná pred zamestnancom pobočky Banky, ktorý zistí a overí Klientovu totožnosť. Jej rozsah musí byť dostatočne určitý a zrozumiteľný. Určitosť plnej moci je oprávnená posúdiť Banka. Banka je oprávnená za účelom ochrany Klienta odmietnuť splnomocnenie v prípade, ak posúdi, že by mohli byť ohrozené bankové tajomstvo alebo majetok Klienta. Banka je zároveň oprávnená splnomocnenie, najmä generálne splnomocnenie, odmietnuť v prípade, ak nie je dostatočne určité, zrozumiteľné alebo v rozpore s právnymi predpismi. Banka je taktiež oprávnená odmietnuť splnomocnenie, ak nie je zrejmé, či k úpravám na splnomocnení došlo pred alebo po udelení splnomocnenia.
- 3.1.6. Ak za Klienta koná zástupca, Banka identifikuje a overuje identifikáciu Klienta i zástupcu, ktorý predloží doklad, z ktorého je zrejmé oprávnenie na zastupovanie Klienta.
- 3.1.7. Dostatočnosť a dôveryhodnosť listín a dokladov predkladaných Klientom, resp. jeho zástupcom s cieľom preukázať svoju totožnosť a ním tvrdené skutočnosti, je oprávnená posúdiť Banka. Ak existuje dôvodná obava, Banka môže požiadať Klienta o vysvetlenie alebo doplnenie dokladov, príp. prijatie takýchto listín a dokumentov odmietnuť a odmietnuť aj vykonanie Pokynu, Obchodu, resp. poskytnutie Služby.

#### 3.2. Povinnosti Klienta a jeho konanie vo vzťahu k Identifikácii

- 3.2.1. Klient je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Banke akékoľvek zmeny údajov, ktoré Banke odovzdal, a predložiť Banke doklady preukazujúce tieto zmeny a poskytnúť ďalšie informácie, ktoré môže Banka v tejto súvislosti požadovať.
- 3.2.2. Banka, aj bez súhlasu Klienta, opraví údaje o Klientovi vo svojom informačnom systéme, ak sa Banka dozvie iným dôveryhodným spôsobom o ich zmene.
- 3.2.3. Klient je povinný oznámiť Banke bez zbytočného odkladu všetky skutočnosti, ktoré môžu mať za následok neoprávnené poskytnutie Služby alebo by mohli spôsobiť ujmu alebo bezdôvodné obohatenie na strane Klienta, Banky alebo tretej osoby (napr. strata/odcudzenie Dokladu totožnosti a pod.).
- 3.2.4. Klient je povinný pri poskytnutí Služby, ako aj počas trvania záväzkového vzťahu, bezodkladne písomne oznámiť Banke skutočnosti, ktoré by spôsobili, že by bol považovaný za osobu s osobitným vzťahom k Banke podľa ZoB.
- 3.2.5. Banka pri uzatváraní Rámcovej zmluvy preveruje, či Klient je osobou s osobitným vzťahom k Banke podľa § 35 ZoB. V prípade, ak Banka požiada Klienta, aby – či už v Rámcovej zmluve alebo prostredníctvom osobitného vyhlásenia – potvrdil, či je osobou s osobitným vzťahom k Banke, Klient je povinný tieto informácie Banke poskytnúť. Klient berie na vedomie povinnosť poskytnúť Banke všetky informácie na preverenie tejto skutočnosti. V prípade nepravdivosti tohto vyhlásenia Klient si je vedomý, že Rámcová zmluva sa stáva neplatnou v zmysle a spôsobom uvedeným v ZoB.

#### 3.3. Legalizácia príjmov z trestnej činnosti

- 3.3.1. Klient záväzne vyhlasuje, že finančné prostriedky, ktoré používa na vykonanie Pokynu, sú jeho vlastníctvom a vykonanie Pokynu požaduje vo vlastnom mene a na vlastný účet. Toto vyhlásenie sa považuje v celom rozsahu za platné a pravdivé a zopakované pre každý Pokyn, ak Klient písomne nevyhlási opak.
- 3.3.2. Ak finančné prostriedky, s ktorými bude nakladať Klient alebo jeho zástupca, nebudú vlastníctvom Klienta, alebo sa Pokyn bude vykonávať alebo Služba poskytovať na účet inej osoby, Klient alebo jeho zástupca sa zaväzuje, že pred vykonaním Pokynu alebo poskytnutím Služby predloží Banke osobitné písomné vyhlásenie, v ktorom uvedie meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia a adresu trvalého bydliska fyzickej osoby alebo názov, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, ak ho má pridelené, ktorej vlastníctvom sú finančné prostriedky a/alebo na ktorej účet sa Pokyn bude vykonávať alebo Služba poskytovať. V tomto prípade sa Klient alebo zástupca zaväzuje odovzdať

Banke aj písomný súhlas dotknutej osoby na použitie jej finančných prostriedkov na vykonávaný Pokyn alebo využitie Služby.

- 3.3.3. Klient je povinný pri uzatvorení, ako aj počas trvania zmluvného vzťahu písomne oznámiť Banke skutočnosti, ktoré by spôsobili, že Klient by bol považovaný za Politicky exponovanú osobu. Ak Klient neoznámí Banke skutočnosti podľa tohto bodu, bude Banka považovať Klienta za osobu, ktorá nie je Politicky exponovanou osobou. V prípade, ak je Klient Politicky exponovanou osobou, zaväzuje sa na osobitnom tlačíve Banky uviesť účel a plánovanú povahu obchodného vzťahu.
- 3.3.4. Banka je oprávnená požadovať od Klienta informácie a písomné doklady o účele a plánovanej povahe Pokynu, informácie o pôvode finančných prostriedkov použitých pri Pokyne alebo využití Služby, ekonomický a zákonný účel vykonávaného Pokynu alebo využívanej Služby a poskytnutie informácií a písomných dokladov na identifikáciu na overenie identifikácie vo vzťahu ku Klientovi, k Pokynu a k použitiu prostriedkov v súlade so ZoAML a s inými právnymi predpismi. Klient je povinný tejto žiadosti Banky vyhovieť. Ak Klient tejto žiadosti nevyhoví, Banka je v zmysle ZoAML povinná odmietnuť uzatvorenie obchodného vzťahu, ukončiť obchodný vzťah alebo odmietnuť prijatie konkrétneho Pokynu alebo vykonanie Služby.

### 3.4. FATCA/CRS

- 3.4.1. Klient uzatvorením Rámcovej zmluvy vyhlasuje, že nie je Osobou s daňovým domicilom v USA. V prípade, ak počas trvania zmluvného vzťahu s Klientom sa Klient stane Osobou s daňovým domicilom v USA, je Klient povinný o tejto skutočnosti písomne informovať Banku v lehote 30 kalendárnych dní od okamihu, keď sa stal Osobou s daňovým domicilom v USA. Na požiadanie Banky je Klient povinný predložiť Banke doklady a informácie nevyhnutné na plnenie povinností Banky na základe zmluvy uzatvorenej medzi Slovenskou republikou a USA v súvislosti so zlepšením dodržiavania medzinárodných daňových zákonov a zavedením zákona FATCA.
- 3.4.2. Na účely plnenia povinností Banky v súvislosti s dodržiavaním daňových zákonov a na zabezpečenie výmeny daňových informácií vyplývajúcich hlavne zo ZoAVI, z FATCA a CRS je Klient povinný na výzvu Banky bezodkladne poskytnúť informácie, ktorého štátu je občanom alebo daňovým rezidentom a je povinný predložiť doklady preukazujúce túto skutočnosť. Ak Klient nespĺní povinnosť podľa predchádzajúcej vety, Banka je oprávnená odmietnuť vykonanie Pokynu alebo poskytnutie Služby a je oprávnená ukončiť obchodný vzťah spôsobom v zmysle týchto OP.

## IV. Uzatvorenie Rámcovej zmluvy

- 4.1. Rámcová zmluva môže byť uzatvorená prostredníctvom Obchodného miesta.
- 4.2. Rámcová zmluva môže byť uzatvorená aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v súlade so zákonom č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, a to prostredníctvom Služieb EB. V prípade uzatvárania Rámcovej zmluvy prostriedkami diaľkovej komunikácie je Rámcová zmluva uzatvorená vyjadrením jednoznačného súhlasu Klienta s obsahom Rámcovej zmluvy a jej podpísaním prostriedkami elektronickej komunikácie a pripojením podpisu za Banku.
- 4.3. Klient berie na vedomie, že na poskytnutie Služby a vykonávanie Pokynov prostredníctvom Služieb EB je potrebné, aby uzatvoril Rámcovú zmluvu prostredníctvom Mobilnej aplikácie alebo Služby IB.
- 4.4. Na uzatvorenie Rámcovej zmluvy Klient nemá právny nárok.
- 4.5. Klientovi odovzdaný rovnopis Rámcovej zmluvy s podpisom Banky nie je potvrdením o vykonaní či poskytnutí Služby alebo Pokynu.

## V. Disponovanie so Službou a Rámcovou zmluvou

- 5.1. Disponent alebo zástupca Klienta je oprávnený aj na disponovanie so Službou, pokiaľ bola takáto osoba určená Klientom v zmysle Zmluvy s 365.invest, a to za podmienok uvedených v OP a Zmluve s 365.invest. Zrušením či zánikom Zmluvy s 365.invest zaniká aj oprávnenie osôb v zmysle predchádzajúcej vety, ak Rámcová zmluva neustanovuje inak.
- 5.2. Banka si vyhradzuje právo odmietnuť Disponenta zriadeného v zmysle Zmluvy s 365.invest, najmä ak:
  - a) konal preukázateľne podvodným spôsobom;
  - b) Banka nadobudne dôvodné podozrenie, že konanie Disponenta odporuje právnym predpisom, a/alebo ich obchádza, alebo nie je v súlade s dobrými mravmi, a/alebo so zásadami poctivého obchodného styku;
  - c) odmietne vykonanie identifikácie a overenie identifikácie a/alebo neposkytne Banke všetky informácie a doklady potrebné na plnenie povinností Banky podľa ZoAML;
  - d) poskytol Banke neúplné, a/alebo nesprávne, a/alebo iným spôsobom zavádzajúce údaje.
- 5.3. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá vznikne Klientovi pre obmedzenie nakladania so Službou z dôvodu odmietnutia Disponenta podľa bodu 5.2 tohto článku.
- 5.4. Po predložení úradného rozhodnutia o úmrtí Klienta Banka zablokuje disponovanie so Službou.
- 5.5. Klient berie na vedomie, že Disponent nebude môcť prostredníctvom Služieb EB disponovať so Službou.
- 5.6. Klient berie na vedomie, že Investičné systémy je možné si zriadiť a obsluhovať len prostredníctvom Služieb EB.

## VI. Pokyny a práva a povinnosti Banky

- 6.1. Banka prijíma Pokyny na základe platne uzatvorenej Rámcovej zmluvy prostredníctvom Obchodného miesta, Mobilnej aplikácie alebo Služby IB a bezodkladne ich postupuje 365.invest. Podrobné náležitosti Pokynu sú stanovené v zmysle Zmluvy s 365.invest. Banka bezodkladne postúpi Pokyn na jeho vykonanie. Banka nie je zodpovedná za vykonanie Pokynu, ktorý postúpila na vykonanie.
- 6.2. Klient berie na vedomie, že Banka pred poskytnutím Služby posúdi jeho znalosti a skúsenosti testom primeranosti. Banka neposkytuje investičné poradenstvo, preto nie je povinná zisťovať, či je Služba pre Klienta vhodná, ani upozorniť Klienta na nevhodnosť Služby.
- 6.3. Banka nezodpovedá za omeškanie alebo nemožnosť postúpiť alebo vykonať Pokyn/poskytnúť Službu spôsobenú okolnosťami, ktoré nastali bez jej zavinenia, ako napr. poruchou telekomunikačných liniek a dátových sietí, výpadkom autorizačného centra, prerušením dodávky elektrickej energie, vyššou mocou a pod.
- 6.4. Informácie o súhrnných nákladoch a poplatkoch súvisiacich s poskytnutou Službou sú Klientovi zasielané pravidelne raz ročne. Klient má právo požiadať o rozklad nákladov a poplatkov obsahujúci detailné položky.
- 6.5. Vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta v súvislosti s prijímaním a vybavovaním Reklamácií zo strany Klienta upravuje Reklamačný poriadok, ktorý je prístupný na každom Obchodnom mieste a na Internetovej stránke.

## VII. Vyhlásenia Klienta, kategorizácia Klienta a jeho práva a povinnosti

- 7.1. Podpisom Rámcovej zmluvy Klient vyhlasuje v prospech Banky, že:
  - a) berie na vedomie, že Banka ho v súlade so ZoCP kategorizovala na základe Banke dostupných informácií a s touto kategóriou súhlasí;
  - b) si je vedomý, že s investovaním do Podielových fondov sú spojené riziká, ktoré sa odvíjajú od investičnej stratégie Podielového fondu, a preto sa hodnota Klientovej investície môže aj znižovať. Banka negarantuje návratnosť investovanej sumy;
  - c) pred podpisom Rámcovej zmluvy mu Banka poskytla a podpisom Rámcovej zmluvy súhlasí so Stratégiou vykonávania, postupovania a alokácie pokynov banky, s informáciou o produktoch (Produktovou knihou) a Pravidlami a postupmi členenia klientov do kategórií. Klient zároveň berie na vedomie, že uvedené dokumenty sú zverejnené na Internetovej stránke;
  - d) neuskutočňuje prostredníctvom tejto žiadosti v rozpore so ZoCP osobný obchod;
  - e) berie na vedomie, že na Službu/Pokyny vykonávané v súlade s touto Rámcovou zmluvou sa nevzťahuje systém ochrany prostredníctvom Garančného fondu investícií, ani systém ochrany prostredníctvom Fondu ochrany vkladov;
  - f) berie na vedomie, že v prípade, ak bude kategorizovaný inak ako neprofesionálny klient, nebude mu umožnené zadávať Pokyny prostredníctvom Služieb EB a nebude mu ani inak umožnené zobrazovať Investičné sporenia, Investičné systémy a disponovať so Službou alebo s Pokynmi prostredníctvom Služieb EB.
- 7.2. Klientovi budú prostredníctvom Služieb EB zobrazované Investičné sporenia, Investičné systémy a Pokyny. Prostredníctvom Služieb EB si Klient môže zriadiť maximálne 50 Investičných sporení a jedno Investičné systémy.
- 7.3. Klient berie na vedomie, že v prípade ak si zriadi Investičné systémy, jeho práva a povinnosti viažuce sa k technickému účtu zriadeného k Účtu (podúčtu), s ktorým je Investičné systémy prepojené, sa riadia príslušnými obchodnými podmienkami pre osobné účty.
- 7.4. Klient berie na vedomie, že Banka pred uzatvorením Rámcovej zmluvy kategorizuje každého klienta a oznámi Klientovi jeho zaradenie do príslušnej kategórie v Rámcovej zmluve. Klient je povinný poskytnúť Banke všetky relevantné informácie nevyhnutné na vykonanie kategorizácie Klienta. V prípade zmeny kategorizácie Klienta Banka postupuje vo vzťahu ku Klientovi v súlade so ZoCP a v súlade s Pravidlami a postupmi členenia klientov do kategórií, ktoré sú zverejnené na Internetovej stránke. V prípade zmien v skutočnostiach podmieňujúcich jeho kategorizáciu je Klient povinný bezodkladne tieto zmeny oznámiť Banke.
- 7.5. Klient je oprávnený kedykoľvek požiadať Banku o zmenu svojej kategórie; všetky žiadosti o zmenu kategorizácie sa podávajú na formulároch Banky a musia byť Klientom podpísané, ak sa s Bankou nedohodol inak. Klient berie na vedomie, že v prípade, ak bude kategorizovaný inak ako neprofesionálny klient, nebude možné mu naďalej poskytovať Služby a vykonávať Pokyny prostredníctvom Služieb EB.
- 7.6. Klient je povinný zabezpečiť, aby jeho podanie, Reklamácia, Pokyn alebo akýkoľvek iný podnet doručený Banke prostredníctvom Obchodného miesta bol určitý, zrozumiteľný a jednoznačný. Anonymné podania, Pokyny alebo akékoľvek iné podnety môže Banka odmietnuť. Banka nezodpovedá za správnosť, presnosť ani úplnosť údajov, ktoré Klient uviedol.

## VIII. Zánik Rámcovej zmluvy a zrušenie Služby

- 8.1. Rámcová zmluva môže zaniknúť nasledovnými spôsobmi:
  - a) uplynutím výpovednej lehoty na základe výpovede Rámcovej zmluvy zo strany Klienta alebo Banky;
  - b) písomnou dohodou uzatvorenou medzi Klientom a Bankou;
  - c) odstúpením od Rámcovej zmluvy.

- 8.2.** Klient a Banka sa môžu písomne dohodnúť na zániku Rámcovej zmluvy. Dohodnutý deň ukončenia platnosti Rámcovej zmluvy je dňom vzájomného vysporiadania všetkých záväzkov vyplývajúcich z Rámcovej zmluvy. Ak v dohode nie je uvedený deň ukončenia platnosti Rámcovej zmluvy, je dňom ukončenia platnosti Rámcovej zmluvy deň uzatvorenia dohody.
- 8.3.** Klient alebo Banka môžu vypovedať Rámcovú zmluvu bez udania dôvodu. Výpovedná lehota pre Klienta je jeden mesiac a pre Banku dva mesiace. Výpovedná lehota začína plynúť od prvého dňa v mesiaci nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola písomná výpoveď (žiadosť o zrušenie Rámcovej zmluvy) doručená druhej zmluvnej strane. Posledný deň výpovednej lehoty je dňom vzájomného vysporiadania všetkých záväzkov vyplývajúcich z Rámcovej zmluvy.
- 8.4.** Banka je oprávnená odstúpiť od Rámcovej zmluvy s okamžitou účinnosťou, ak:
- Klient alebo Disponent poskytol Banke neúplné, a/alebo nesprávne, a/alebo iným spôsobom zavádzajúce údaje;
  - Banka nadobudne dôvodné podozrenie, že konanie Klienta alebo jeho zástupcu odporuje právnym predpisom, a/alebo ich obchádza, alebo nie je súlade s dobrými mravmi a/alebo zásadami poctivého obchodného styku;
  - ak Klient alebo Disponent konal preukázateľne podvodným spôsobom;
  - Klient alebo Disponent opakovane porušil ustanovenia týchto OP alebo Rámcovej zmluvy;
  - počas trvania Rámcovej zmluvy vzniknú dôvody, na ktorých základe by Banka odmietla uzatvoriť Rámcovú zmluvu;
  - Klient zneužíva poskytovanú Službu na konanie, ktoré je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo s dobrými mravmi;
  - Klient neposkytne Banke všetky informácie a doklady potrebné na plnenie povinností Banky podľa ZoAML a/alebo FATCA/CRS;
  - voči Klientovi bol podaný návrh na vykonanie exekúcie alebo bol právoplatne vyhlásený konkurz na Klienta;
  - v majetkových pomeroch Klienta nastali také zmeny, ktoré môžu ohroziť, alebo ohrozujú, alebo nepriaznivo môžu ovplyvniť alebo ovplyvňujú plnenie záväzkov a pohľadávok Klienta voči Banke;
  - ak existuje podozrenie, že peňažné prostriedky Klienta sú určené na spáchanie trestného činu, pochádzajú z trestnej činnosti alebo z účasti na trestnej činnosti;
  - ak existuje podozrenie, že peňažné prostriedky Klienta pochádzajú z legalizácie príjmov z trestnej činnosti, alebo sú na ňu určené, alebo
  - ak existuje podozrenie, že peňažné prostriedky Klienta sú určené na financovanie terorizmu.
- 8.5.** Klient nie je od Rámcovej zmluvy uzatvorenej prostredníctvom Mobilnej aplikácie alebo Služby IB oprávnený odstúpiť, a to v zmysle § 5, ods. 5 zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 8.6.** Zánikom Rámcovej zmluvy dochádza aj k zrušeniu poskytovania Služby, pričom sa zároveň všetky pohľadávky Banky voči Klientovi z Rámcovej zmluvy a/alebo Služby stávajú splatné.
- 8.7.** Klient je oprávnený okamžite ukončiť Rámcovú zmluvu v prípade jeho nesúhlasu so zmenami zmluvnej dokumentácie vykonanými na základe Rámcovej zmluvy.

## IX. Komunikácia s Bankou a doručovanie

- 9.1.** Banka týmto informuje Klienta o tom, že akákoľvek komunikácia medzi Bankou a Klientom, ktorá vyústi alebo môže vyústiť do poskytnutia Služby alebo zadania Pokynu, bude nahrávaná alebo inak zaznamenávaná. Záznamy komunikácie Banky s Klientom uchováva Banka v súlade so ZoCP a inými všeobecne záväznými právnymi predpismi. Klient má právo Banku požiadať o sprístupnenie kópie uchovávaných záznamov.
- 9.2.** Banka informuje Klienta o právom požadovaných informáciách alebo skutočnostiach spojených nielen s výkonom bankových činností Banky prostredníctvom Obchodných miest, Internetovej stránky alebo iným vhodným spôsobom. Ak nebude uvedené inak, takto uverejnené informácie sa stávajú účinnými okamihom ich uverejnenia, s čím Klient uzatvorením Rámcovej zmluvy súhlasí.
- 9.3.** Banka doručuje informácie a dokumenty (korešpondenciu) Klientovi a) prostriedkami diaľkovej komunikácie; b) poštou; c) kuriérskou službou. V rámci doručovania Banka dodržiava nasledujúce zásady:
- zasiela korešpondenciu na adresu trvalého pobytu alebo korešpondenčnú adresu Klienta uvedenú v Rámcovej zmluve, resp. na adresu, ktorú jej Klient neskôr oznámil;
  - listová korešpondencia je zasielaná len na adresu Klienta v rámci Slovenskej republiky, pričom zasielanie do zahraničia je možné len na základe žiadosti odsúhlasenej Bankou;
  - ak Banka na základe týchto OP stanovuje predpokladaný deň doručenia korešpondencie, môže dôjsť k zmene tohto predpokladaného dňa, a to v prípade, ak bude zrejmé, že objektívne neexistovala možnosť prevzatia zásielky v tento predpokladaný deň.
- 9.4.** Doručovanie poštou – uskutočňuje sa prostredníctvom spoločnosti Slovenská pošta, a. s., a riadi sa príslušnými poštovými podmienkami, ktoré sú účinné v čase zasielania korešpondencie. Korešpondencia môže byť zasielaná:
- s potvrdením o prevzatí – zásielka je doručená dňom jej prevzatia. Ak dôjde k odmietnutiu prevzatia korešpondencie, za deň doručenia sa považuje deň odmietnutia jej prevzatia. Ak sa korešpondencia vráti späť do Banky z dôvodu jej neprevzatia, za deň doručenia sa považuje deň jej vrátenia do Banky;
  - bez potvrdenia o prevzatí – za deň doručenia sa považuje nasledujúci deň po uplynutí maximálnej lehoty na doručenie zásielky v zmysle poštových podmienok Slovenskej pošty, a. s., za predpokladu, že je zásielka odovzdávaná do poštovej

schránky. Ak sa korešpondencia vráti späť do Banky z dôvodu jej nedoručiteľnosti, za deň doručenia sa považuje deň jej vrátenia do Banky len v prípade, ak Banka zaslala zásielku na adresu, ktorá jej bola naposledy oznámená.

- 9.5. Doručovanie kuriérskou službou – uskutočňuje sa prostredníctvom kuriérskej spoločnosti vybranej Bankou a riadi sa príslušnými prepravnými podmienkami účinnými v čase zasielania korešpondencie.
- 9.6. Doručovanie prostriedkami diaľkovej komunikácie – uskutočňuje sa prostredníctvom elektronických kanálov, najmä prostredníctvom e-mailu. Zásielka sa v takom prípade považuje za doručenú nasledujúci deň po odoslaní, ak nie je preukázaný alebo zo strany Klienta potvrdený skorší termín doručenia.
- 9.7. Klient môže kontaktovať Banku a bližšie sa informovať o charaktere Služby a) elektronickou formou prostredníctvom Služieb EB a/alebo Kontaktného e-mailu na adresu hello@365.bank; b) telefonicky na tel. číse Infolinky 0850 365 365 počas pracovného času uverejneného na Internetovej stránke; c) prostredníctvom Internetovej stránky; d) písomne na adrese sídla Banky; e) osobne počas otváracie doby na Obchodných miestach.
- 9.8. Všetka komunikácia Banky s Klientom bude prebiehať v slovenskom jazyku.

## X. Zmeny zmluvnej dokumentácie

- 10.1. Banka a Klient sa dohodli, že Banka je oprávnená jednostranne zmeniť dokumenty, ktoré sú súčasťou Rámcovej zmluvy, oznámením nového znenia dokumentov v listinnej forme alebo elektronicky, a to prostredníctvom e-mailu alebo zverejnením na Internetovej stránke. Zmenu Banka oznámi 15 kalendárnych dní pred dňom nadobudnutia účinnosti tejto jednostrannej zmeny na svojej Internetovej stránke a Obchodných miestach. Klient je oprávnený do 15 dní odo dňa zverejnenia zmien okamžite ukončiť Rámcovú zmluvu v prípade jeho nesúhlasu so zmenami zmluvnej dokumentácie vykonanými na základe Rámcovej zmluvy.

## XI. Alternatívne riešenie sporov a rozhodné právo

- 7.1. Banka týmto v zmysle ustanovenia § 93b ZoB poskytuje Klientovi informáciu o možnosti riešiť spory súvisiace s bankovými obchodmi formou alternatívneho riešenia sporov, a to prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť tieto spory. Klient je oprávnený možnosť riešenia sporu formou alternatívneho riešenia sporov využiť podľa vlastnej voľby vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov.
- 7.2. Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporov za podmienky, že Banka mu na jeho Reklamáciu:
  - a) odpovedala zamietavo alebo
  - b) neodpovedala v lehote podľa Reklamačného poriadku.
- 7.3. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1h>. Na uvedenej webovej stránke Klient nájde bližšie informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, ako aj o ďalších podmienkach, na ktorých základe sa môže na tento subjekt obrátiť.
- 7.4. Právne vzťahy z Rámcovej zmluvy sa riadia právnym poriadkom Slovenskej republiky. V sporoch o právach a povinnostiach vyplývajúcich z Rámcovej zmluvy bude rozhodovať vecne a miestne príslušný súd v Slovenskej republike v zmysle právnych predpisov.

## XII. Bankové tajomstvo a ochrana osobných údajov

- 12.1. Banka sa zaväzuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje Bankové tajomstvo, tieto skutočnosti utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením, a to aj po ukončení zmluvného vzťahu s Klientom. V súlade s § 91 ZoB môžu byť informácie chránené Bankovým tajomstvom poskytnuté tretím stranám aj bez súhlasu Klienta.
- 12.2. Banka ako prevádzkovateľ je oprávnená v súlade s GDPR, so ZoOOÚ, ZoAML, ZoB a s ďalšími právnymi predpismi spracúvať osobné údaje Klienta aj bez jeho súhlasu v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, korešpondenčná adresa, rodné číslo, dátum narodenia, štátna príslušnosť, štát narodenia, štát daňovej rezidencie, DIČ, druh a číslo dokladu totožnosti, telefónne číslo, e-mail, doklady a údaje preukazujúce splnenie ďalších podmienok na uzavretie alebo vykonanie Obchodu, získavať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním osobné údaje z príslušných dokladov totožnosti, ako aj vyhotovovať videozáznam kamerovým systémom alebo audiozáznam v priestoroch Banky, bankomatov a zmenárenských automatov a pod., najmä, nie však výlučne, na tieto účely: a) zisťovanie, preverenie a kontrola identifikácie Klienta a jeho zástupcov; b) príprava, uzatváranie a vykonávanie Obchodov s Klientom; c) ochrana a domáhanie sa práv Banky voči Klientovi; d) zdokumentovanie činnosti Banky a výkon dohľadu nad Bankou; e) plnenie úloh a povinností Banky podľa ZoB alebo osobitných právnych predpisov; f) odhaľovanie trestných činov, zisťovanie ich páchatelov a pátranie po nich; g) odhaľovanie nezákonných finančných operácií; h) ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu; i) ďalšie účely vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 12.3. Banka spracúva osobné údaje Klienta počas celého obdobia trvania zmluvného vzťahu a po jeho ukončení do usporiadania všetkých vzájomných práv a povinností medzi Bankou a Klientom vrátane času archivácie, ktorý určujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- 12.4. Banka vykonáva nahrávanie telefonických rozhovorov vedených prostredníctvom infolinky alebo iných kontaktných centier a nahrávky po ich vyhotovení archivuje, pričom na to Klienta vopred upozorní. Rovnako Banka zaznamenáva a archivuje videohovory a rozhovory vedené s Klientom prostredníctvom chatu.
- 12.5. Banka spolupracuje so subjektmi, ktorých ako sprostredkovateľov poverila spracúvaním osobných údajov Klientov na základe písomnej zmluvy. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje v mene Banky, ktorá dbá na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a na schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov. Aktuálny zoznam kategórií príjemcov osobných údajov, ktorého súčasťou sú aj sprostredkovatelia, Banka zverejňuje na svojej Internetovej stránke.
- 12.6. Klient zodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť poskytnutých osobných údajov.
- 12.7. Ak Klient pri používaní Mobilnej aplikácie poskytuje Banke osobné údaje inej fyzickej osoby v zmysle GDPR alebo ZoOOÚ, Klient zároveň vyhlasuje, že disponuje legitímnym právnym základom, na ktorého základe je oprávnený osobné údaje tejto fyzickej osoby poskytnúť na spracúvanie Banke prostredníctvom Mobilnej aplikácie. Na vyžiadanie Banky je Klient povinný tento právny základ preukázať. V prípade, že iná fyzická osoba vyjadrí nesúhlas s poskytnutím jej osobných údajov Banke zo strany Klienta prostredníctvom Mobilnej aplikácie, Klient sa ďalej zaväzuje, že vyhovie takejto žiadosti inej fyzickej osoby a nebude ďalej jej osobné údaje poskytovať Banke prostredníctvom Mobilnej aplikácie.
- 12.8. Bližšie informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov Banka zverejňuje na Internetovej stránke, a to najmä prostredníctvom dokumentu IOOÚ. Banka Klientovi odporúča, aby sa s týmito informáciami o spracúvaní osobných údajov dôkladne oboznámil.

## XIII. Záverečné ustanovenia

- 13.1. Pôsobnosť týchto OP, prípadne ich častí možno vylúčiť iba písomnou dohodou Banky a Klienta.
- 13.2. OP sú k dispozícii na Obchodnom mieste a Internetovej stránke Banky.
- 13.3. Tieto OP sa nevzťahujú na činnosť pobočky Banky v zahraničí.
- 13.4. Tieto OP nadobúdajú platnosť dňa 1. 11. 2022 a účinnosť dňa 27. 11. 2022. Účinnosťou týchto OP dochádza k nahradeniu Obchodných podmienok pre poskytovanie investičnej služby prijatie a postúpenie pokynu pre fyzické osoby účinných odo dňa 4. 6. 2022 v celom rozsahu.