

## I. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Tento dokument predstavuje Obchodné podmienky pre zmenárenské služby, ktoré upravujú podmienky vykonávania zmenárenských služieb. Na účely týchto Obchodných podmienok sa použijú nižšie uvedené pojmy s nasledovným významom:

## 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.

**Bankový deň** – deň, v ktorý Banka vykonáva svoju činnosť. Bankovým dňom spravidla nie sú dni víkendu, štátne sviatky a dni pracovného pokoja a deň, ktorý Banka zo závažných dôvodov vyhlási za nebankový. Banka môže vyhlásiť nebankový deň vo všetkých alebo v ktoromkoľvek Obchodnom mieste oznámením uverejneným na Obchodnom mieste alebo Internetovej stránke.

**CM** (cudzía mena) – akákoľvek iná ako domáca mena, ktorá je zverejnená na kurzovej tabuli v pobočke Banky a na Internetovej stránke so zverejneným kurzom valuta nákup/predaj.

**Devízový zákon** – zákon č. 202/1995 Z. z. – devízový zákon a zákon, ktorým sa mení a dopĺňa zákon Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

**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.

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

**IOOÚ** – komplexná informácia o spracúvaní osobných údajov klientov Bankou. Dokument Informácie o ochrane osobných údajov, dostupný na Internetovej stránke Banky, ktorý obsahuje komplexné informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov dotknutých osôb.

**Klient** – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá požiadala o zmenárenskú službu.

**Nariadenie** – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 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).

**Obchod** – právny úkon súvisiaci so záväzkovým vzťahom medzi Bankou a Klientom, majúci za následok vznik, zmenu alebo zánik tohto záväzkového vzťahu medzi Bankou a Klientom a akékoľvek operácie vykonané Bankou a/alebo Klientom súvisiace so Službami alebo bankovými činnosťami.

**Obchodné miesto** – **a)** pobočky Banky, **b)** PFS, **c)** obchodné miesta Pošty a jej vybraných obchodných partnerov, ktorých zoznam je uvedený na Internetovej stránke. Banka zverejňuje na Internetovej stránke rozsah poskytovaných Služieb a Obchodov na jednotlivých druhoch Obchodných miest.

**Obchodné podmienky** – Obchodné podmienky pre zmenárenské služby.

**Služba** – ktorákoľvek služba, ktorú Banka poskytuje na základe platného bankového povolenia.

**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.

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

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

**Zmenárenská služba** – zmenárenská činnosť podľa Devízového zákona.

#### 3.1 Identifikácia klienta

- 3.1.1. Pred uzatvorením Obchodu 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 alebo za Klienta Banka odmietne uzatvoriť a vykonať Obchod, resp. poskytnúť Službu.
- 3.1.2. Banka overuje totožnosť Klienta za jeho fyzickej prítomnosti pomocou platného Dokladu totožnosti.
- 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.
- 3.1.4. 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 o nedostatočnosť, resp. dôveryhodnosť predloženej listiny alebo dokladu, Banka môže požiadať Klienta o vysvetlenie alebo doplnenie dokladov, príp. prijatie takýchto listín a dokumentov odmietnuť a odmietnuť aj vykonanie Obchodu, resp. poskytnutie Služby.
- 3.1.5. Banka nezodpovedá za pravosť, platnosť a vecnú správnosť dokumentov, ktoré jej Klient predloží. Banka má právo odmietnuť prijatie dokumentu, o pravosti, platnosti alebo správnosti ktorého má pochybnosť. Banka si môže vyžiadať overenie predložených dokumentov, overenie podpisov na predložených dokumentoch a u listín vyhotovených v zahraničí môže Banka požadovať ich doplnenie apostilou alebo superlegalizáciou.
- 3.1.6. Za Klienta môže konať zástupca, a to na základe právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu alebo príslušného ustanovenia právneho predpisu (tzv. zákonný zástupca), alebo na základe Klientom udelenej plnej moci (tzv. zmluvný zástupca). Totožnosť zástupcu musí byť overená rovnako ako pri Klientovi a zástupca musí Banke predložiť doklad, z ktorého vyplýva jeho oprávnenie konať za Klienta (najmä plnomocenstvo, iné rozhodnutie).
- 3.1.7. Klient, ktorý má spôsobilosť na daný právny úkon, môže na uskutočnenie tohto právneho úkonu udeliť plnú moc svojmu zástupcovi. Plná moc musí byť udelená v písomnej forme a podpis splnomocniteľa (Klienta) musí byť úradne osvedčený, alebo musí byť podpísaná pred zamestnancom 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 odmietnuť generálnu plnú moc, a to najmä z dôvodu ochrany majetku Klienta.
- 3.1.8. Pokiaľ je plná moc vystavená mimo územia Slovenskej republiky, osvedčí podpis na plnej moci osoba oprávnená vykonávať osvedčovanie podpisov v krajine, kde bola plná moc vystavená. Pre použiteľnosť a akceptovateľnosť takto vystavenej plnej moci musí byť plná moc overená podľa práva Slovenskej republiky a/alebo medzinárodných dohôd záväzných pre Slovenskú republiku.

#### 3.2 Legalizácia príjmov z trestnej činnosti

- 3.2.1 Klient záväzne vyhlasuje, že finančné prostriedky, ktoré používa na vykonanie Obchodu, resp. Služby sú jeho vlastníctvom a Obchod/ Služba vykonáva vo vlastnom mene a na vlastný účet. Toto vyhlásenie sa považuje v celom rozsahu za platné a pravdivé a zopakované pre každý/–ú Obchod/Službu, pokiaľ Klient písomne nevyhlási opak.
- 3.2.2 Ak finančné prostriedky najmenej vo výške 10 000 EUR alebo ekvivalent v CM, s ktorými bude nakladať Klient alebo jeho zástupca, nebudú vlastníctvom Klienta, alebo sa Obchod/Služba bude vykonávať na účet inej osoby, Klient alebo zástupca sa zaväzuje, že pred vykonaním Obchodu/Služby predloží Banke osobitné písomné vyhlásenie, v ktorom uvedie meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia a adresu trvalého bydliska fyzickej osoby, ktorej vlastníctvom sú finančné prostriedky a/alebo na ktorej účet sa Obchod/ Služba bude vykonávať. V tomto prípade sa Klient alebo zástupca zaväzuje odovzdať Banke aj písomný súhlas dotknutej osoby na použitie jej finančných prostriedkov na vykonávaný Obchod alebo využitie Služby a/alebo na vykonanie tohto Obchodu alebo využitie tejto Služby na jej účet.
- 3.2.3 Banka je oprávnená požadovať od Klienta informácie a písomné doklady o účele a plánovanej povahe Obchodu a/alebo Služby, informácie o pôvode finančných prostriedkov použitých pri Obchode a/alebo Službe, ekonomický a zákonný účel vykonávaného Obchodu a/alebo Služby a poskytnutie informácií a písomných dokladov na identifikáciu na overenie identifikácie vo vzťahu ku Klientovi, k Obchodu a k použitiu prostriedkov v súlade so ZoAML a iných právnych predpisov. Klient je povinný tejto žiadosti Banky vyhovieť. Pokiaľ tejto žiadosti Klient nevyhoví, Banka je v zmysle ZoAML povinná odmietnuť uzavretie obchodného vzťahu, ukončiť obchodný vzťah alebo odmietnuť vykonanie konkrétneho Obchodu. Banka je tiež oprávnená odmietnuť uzavretie obchodného vzťahu, ukončiť obchodný vzťah alebo odmietnuť vykonanie konkrétneho Obchodu, ak by tým mohlo prísť k porušeniu iných právnych predpisov o vykonávaní medzinárodných sankcií zabezpečujúcich medzinárodný mier a bezpečnosť.

## IV. Zmenárenské služby

- 4.1 Banka poskytuje zmenárenské služby len na určených Obchodných miestach, a to v menách uvedených v kurzovom lístku Banky s kurzom valuta v súlade s platnými devízovými predpismi a bankovými zvyklosťami. Banka je oprávnená v priebehu Bankového dňa meniť kurzový lístok, a to s okamžitou účinnosťou. Mince v CM Banka nenakupuje ani nepredáva, ak nie je medzi Bankou a Klientom dohodnuté inak.
- 4.2 Zmenárenské služby Banka realizuje:
- kurzom valuta predaj pri predaji CM Klientovi,
  - kurzom valuta nákup pri nákupe CM od Klienta,
  - konverziu CM – nákup CM od Klienta pri použití kurzu valuta nákup a súčasnom predaji Klientom požadovanej CM pri použití kurzu valuta predaj,
  - Bankou stanoveným individuálnym kurzom platným výlučne v čase spracovania zmenárenskej služby, pričom Klient na individuálny kurz nemá právny nárok.
- Banka o poskytnutí zmenárenskej služby vydá Klientovi potvrdenie. Po prevzatí potvrdenia o uskutočnení zmenárenskej služby a po odchode od priehradky pobočky Banky Klient nie je oprávnený požadovať storno tejto zmenárenskej služby.
- 4.3 Zmenárenská služba predstavuje príležitostný Obchod. Pri nákupe CM od Klienta Banka prijíma CM hotovostne a protihodnotu v EUR môže Banka Klientovi vydať hotovostne, resp. na pokyn Klienta aj formou pripísania protihodnoty v mene EUR na osobný/podnikateľský účet vedený v mene EUR v Banke alebo v 365.bank, a. s., odštepny závod Poštová banka. Pri predaji CM Klientovi Banka vydá CM v hotovosti a úhradu za CM môže Klient zrealizovať hotovostne alebo z osobného/podnikateľského účtu Klienta vedeného v mene EUR v Banke alebo v 365.bank, a. s., odštepny závod Poštová banka a to výhradne za predpokladu, že má Klient dostatočné dispozičné práva k príslušnému účtu.
- 4.4 Predaj CM prevyšujúcej 10.000 EUR, príp. ekvivalent v CM, je Klient povinný oznámiť Banke aspoň 2 Bankové dni vopred, inak Banka nie je povinná daný predaj umožniť. Výška možného predaja CM závisí od okamžitého stavu finančnej hotovosti na pobočke Banky. Ak tento neumožňuje predaj CM v požadovanej výške, Banka dohodne s Klientom náhradný termín, v ktorom mu požadovanú sumu predá. Za nezrealizovanie oznámeného predaja CM Banka účtuje poplatok v zmysle Sadzobníka poplatkov.
- 4.5 Banka nie je povinná dodržať Klientom požadovanú skladbu vyplácanej hotovosti.
- 4.6 Banka môže stanoviť a uverejniť podmienky okamžitého nákupu a/alebo predaja vybraných CM.
- 4.7 Banka prijíma poškodené a/alebo necelé bankovky v súlade s právnymi predpismi. Banka nie je povinná prijať a/alebo prevziať poškodené a/alebo necelé bankovky v CM. Bankovky a mince, pri ktorých je pochybnosť o ich pravosti, Banka zadrží bez náhrady v súlade s právnymi predpismi.

## V. Osobné údaje a bankové tajomstvo

- 5.1 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 Obchodu s Klientom. V súlade s § 91 ZoB môžu byť informácie chránené Bankovým tajomstvom poskytnuté tretím stranám aj bez súhlasu Klienta.
- 5.2 Banka ako prevádzkovateľ je oprávnená v súlade s Nariadením, ZoOÚ, ZoAML, Devízovým zákonom, ZoB a ďalšími právnymi predpismi spracúvať osobné údaje Klienta aj bez jeho súhlasu v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, adresa prechodného pobytu, rodné číslo, dátum narodenia, štátna príslušnosť, 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 na Obchodných miestach Banky, bankomatov a zmenárenských automatov a pod., najmä, nie však výlučne, na tieto účely:
- zisťovanie, preverenie a kontrola identifikácie Klienta,
  - príprava, uzatváranie a vykonávanie Obchodov s Klientom,
  - ochrana a domáhanie sa práv Banky voči Klientovi,
  - zdokumentovanie činnosti Banky a výkon dohľadu nad Bankou,
  - plnenie si úloh a povinností Banky podľa ZoB alebo osobitných právnych predpisov,
  - odhaľovanie trestných činov, zisťovanie ich páchatelov a pátranie po nich,
  - odhaľovanie nezákonných finančných operácií,
  - ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu,
  - ďalšie účely vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.
- 5.3 Banka spracúva osobné údaje Klienta počas celej doby trvania vykonávania Obchodu a po jeho ukončení do usporiadania všetkých vzájomných práv a povinností medzi Bankou a Klientom, vrátane času archivácie, ktorý určujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- 5.4 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 rozhovory vedené s Klientom prostredníctvom chatu.
- 5.5 Banka spolupracuje so subjektmi, ktorých ako sprostredkovateľov poverila spracúvaním osobných údajov Klienta 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 sprostredkovateľov a príjemcov osobných údajov Banka zverejňuje na Internetovej stránke. Sprostredkovateľov, ktorých Banka poverila spracúvaním osobných údajov až po ich získaní, oznámi Klientovi zverejnením v tomto zozname.

- 5.6 Klient zodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť poskytnutých osobných údajov.
- 5.7 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 IOOÚ dôkladne oboznámili.

## VI. Reklamácie

- 6.1 Podmienky a spôsob uplatnenia reklamácie, podmienky a spôsob ich prijímania a vybavovania Bankou, sú upravené v Reklamačnom poriadku Banky, ktorý je prístupný na každom Obchodnom mieste a na Internetovej stránke.
- 6.2 Banka týmto Klientovi, ktorý je spotrebiteľom, v zmysle ustanovenia § 93b ZoB poskytuje informáciu o možnosti riešiť spory súvisiace s poskytovaním platobných služieb medzi Bankou a Klientom 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 sporu.
- 6.3 Klient má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu na subjekt alternatívneho riešenia sporov za podmienky, že Banka mu na jeho reklamáciu:
  - i. odpovedala zamietavo alebo
  - ii. neodpovedala v lehote podľa Reklamačného poriadku.
- 6.4 Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov je zverejnený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky: <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>. Na uvedenej webovej stránke Klient nájde bližšie informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov, ako aj o ďalších podmienkach, na základe ktorých sa môže na tento subjekt obrátiť.
- 6.5 Banka týmto v zmysle ustanovenia § 93b ZoB poskytuje Klientovi, ktorý nie je spotrebiteľom, informáciu o možnosti riešiť spory súvisiace s bankovými obchodmi vrátane sporov súvisiacich s poskytovaním platobných služieb medzi Bankou a Klientom mimosúdne mediáciou v zmysle zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov alebo riešiť spor formou rozhodcovského riešenia sporov v zmysle zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní.

## VII. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Vzťahy medzi Bankou a Klientom pri poskytovaní zmenárenských služieb sa riadia týmito Obchodnými podmienkami.
- 7.2 Tieto Obchodné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňa 03.07.2021.