

## Produktové podmínky služeb přímého bankovníctví Raiffeisenbank vyjma eKonto

(dále také jen „Produktové podmínky“)

Tyto Produktové podmínky nejsou určeny pro přímé bankovníctví na účtech eKonto a jiných účtech otevřených v eBance před 7. 7. 2008.

### 1. Zřízení Služeb přímého bankovníctví

- 1.1. O zřízení Služeb přímého bankovníctví může požádat pouze Majitel účtu.
- 1.2. Podmínkou používání Internetového bankovníctví je splnění následujících předpokladů ze strany Uživatele:
  - a) přístup k počítači připojenému na internet a
  - b) pro podepisování Pokynů a Pokynů ke Smlouvě SMS kódem Mobilní telefon aktivovaný v síti libovolného Mobilního operátora nebo pro podepisování Podpisovým certifikátem podpora platformy java v internetovém prohlížeči.
- 1.3. Podmínkou používání GSM bankovníctví je splnění následujících předpokladů ze strany Uživatele:
  - a) Mobilní telefon, který podporuje GSM SIM Toolkit aktivovaný v síti mobilního operátora Telefonica Czech Republic, a.s. (rovněž jen jako „O2“) a
  - b) SIM karta podporující GSM SIM Toolkit a Bankovní PIN k této kartě.
- 1.4. Služby přímého bankovníctví jsou zřízeny na základě Smlouvy o službách uzavřené mezi Bankou a Majitelem účtu. Nedílnou součástí Smlouvy o službách je Seznam Uživatelů, který stanovuje, ke kterým Účtům a v jakém rozsahu budou Služby přímého bankovníctví zpřístupněny. Seznam Uživatelů podepisuje Majitel účtu a Uživatel. Zajištění dostupnosti některých Služeb přímého bankovníctví pak vyjma uzavření Smlouvy o službách vyžaduje rovněž další součinnost Banky a Majitele účtu či Uživatele.
- 1.5. Banka vydá každému Uživateli po uzavření Smlouvy o službách nebo zašle na adresu Uživatele, uvedenou v Seznamu Uživatelů, nejpozději do dvou (2) pracovních dnů po uzavření Smlouvy o službách Obálku s Osobním číslem.
- 1.6. Přihlašovací jméno je uvedeno v Seznamu Uživatelů.
- 1.7. Pokud Uživatel v rámci Služeb přímého bankovníctví využívá současně Internetové a Telefonní bankovníctví, je Přihlašovací jméno a Heslo pro přihlášení pro tyto služby shodné.
- 1.8. Při zřízení Internetového bankovníctví vydá Banka Uživateli po uzavření Smlouvy o službách Obálku s Heslem pro první přihlášení do Internetového bankovníctví Raiffeisenbank, popř. zašle tuto Obálku doporučeně na adresu Uživatele, uvedenou v Seznamu Uživatelů, nejpozději do dvou (2) pracovních dnů po uzavření Smlouvy o službách. Platnost Hesla pro první přihlášení je dvanáct (12) měsíců od vydání této Obálky nebo jejího odeslání na adresu Uživatele.
- 1.9. Majitel účtu určí, jaký Elektronický identifikační prostředek bude Uživatel používat v Internetovém bankovníctví. Pokud bude používat Podpisový certifikát, bude Uživatel vyzván k jeho vytvoření v průběhu prvního přihlášení. Pokud bude používat SMS kódy, Banka zajistí registraci příslušného telefonního čísla Mobilního telefonu Uživatele v systému Banky.
- 1.10. Při zřízení Telefonního bankovníctví vydá Banka Uživateli po uzavření Smlouvy o službách Obálku s Jednorázovými transakčními hesly, popř. zašle tuto Obálku doporučeně na adresu Uživatele, uvedenou v Seznamu Uživatelů, nejpozději do 2 (dvou) pracovních dnů po uzavření Smlouvy o službách.

- 1.11. Služba INFOservis se stává aktivní nastavením první objednávky Informačních zpráv na pobočce Banky nebo prostřednictvím Internetového, Telefonního nebo GSM bankovníctví.

### 2. Rozsah Služeb přímého bankovníctví

- 2.1. Rozsah Internetového, Telefonního a GSM bankovníctví pro každého Uživatele je dohodnut a nastaven na základě jeho přístupových práv specifikovaných v Seznamu Uživatelů a závisí též na typu Účtu, ke kterému je příslušné Internetové, Telefonní a GSM bankovníctví zřízeno.
- 2.2. V rámci služby INFOservis může Majitel účtu prostřednictvím pobočky, Internetového nebo Telefonního bankovníctví nastavit a spravovat různé Informační zprávy.
- 2.3. Banka není povinna kontrolovat věcnou správnost údajů zadaných v rámci Služeb přímého bankovníctví.
- 2.4. Banka vyvíjí a upravuje funkce služeb dostupné prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví a o přijatých opatřeních Vhodným způsobem informuje Majitele účtu.
- 2.5. Majitel účtu je srozuměn s tím, aby byly Služby přímého bankovníctví použity jako prostředek komunikace na dálku rovněž za účelem uzavírání Smluv. Smlouvy, které musí být uzavřeny v písemné formě, budou opatřeny elektronickým podpisem Banky a Uživatele. Smlouva uzavřená prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví v písemné formě je Bankou archivována a na žádost Majitele účtu mu její znění bude poskytnuto. Majitel účtu a Banka se dohodli, že návrh Smlouvy či jeho přijetí mohou být Bankou doručeny Majiteli účtu rovněž prostřednictvím Služeb přímého bankovníctví. Příslušná aplikace Služeb přímého bankovníctví je pak pro tyto účely korespondenční adresou Klienta; Banka může Klientovi zaslat příslušnou reakci (odmítnutí či přijetí návrhu apod.) jinou Službou přímého bankovníctví, než kterou ji Klient kontaktoval.

### 3. Změny nastavení Služeb přímého bankovníctví

- 3.1. Změny nastavení Služeb přímého bankovníctví provede Banka na základě „Žádosti o změnu nastavení Služeb přímého bankovníctví“ (dále jen „žádost o změnu“), kterou podepisuje Majitel účtu. O provedení některých změn v nastavení Služeb přímého bankovníctví může Majitel účtu požádat také přímo prostřednictvím jednotlivých Služeb přímého bankovníctví.
- 3.2. V případě, že Banka s žádostí Majitele účtu o příslušnou změnu souhlasí, provede Banka příslušnou změnu nejpozději následující pracovní den po doručení žádosti o změnu.

### 4. Zrušení Služeb přímého bankovníctví

- 4.1. Účinnost Smlouvy o službách zaniká:
  - a) zánikem závazku založeného Smlouvou o službách;
  - b) úmrtím Majitele účtu, stanoví-li, že Služby přímého bankovníctví mají být poskytovány jen za jeho života nebo zánikem Majitele účtu – právnické osoby bez právního nástupce;
  - c) písemnou výpovědí Banky či Majitele účtu bez udání důvodu; výpovědní doba v případě výpovědi učiněné Bankou je 2 měsíce od jejího doručení Majiteli účtu, který je Spotřebitelem nebo Drobným podnikatelem, a v případě Majitele účtu, který není Spotřebitelem ani Drobným podnikatelem, je účinná dnem následujícím po jejím doručení. Banka je oprávněna stanovit ve výpo-

vědi delší výpovědní dobu. Výpovědní doba v případě výpovědi učiněné Majitelem účtu je čtrnáct (14) dnů ode dne jejího doručení Bance.

- 4.2. Zmocnění příslušného Uživatele zaniká nejpozději následující pracovní den po doručení příslušného oznámení Majitelem účtu Bance, pokud nebude dohodnuto jinak.

## 5. Podmínky provozu Služeb přímého bankovníctví

- 5.1. Banka provozuje Služby přímého bankovníctví 24 hodin denně. Ačkoliv jsou obvykle technické prostředky nezbytné pro využití Služeb přímého bankovníctví Uživateli stále dostupné, Banka se nezavazuje umožnit jejich využití bez přerušení a nepřetržitě. Banka je oprávněna přerušit nebo omezit poskytování Služeb přímého bankovníctví na dobu nezbytnou k údržbě zařízení potřebných k jejich provozu.

- 5.2. Banka informuje Uživatele Vhodným způsobem o všech relevantních skutečnostech, které souvisejí s provozem systémů přímého bankovníctví.

- 5.3. Provoz služby INFOservis:

- a) zprávy jsou zasílány na základě objednávky Uživatele, která stanoví frekvenci zasílání, typy pohybů, čas nebo časové okno pro zasílání SMS, limitní částky a ostatní podmínky zaslání příslušných zpráv;
- b) SMS zprávy a e-maily jsou zasílány jako nešifrovaný text;
- c) zprávy o pohybech jsou zasílány pouze v případě, že příslušný pohyb je vyšší než 100 Kč;
- d) výpis zúčtovaných pohybů e-mailem je zasílán jako příloha ve formátu pdf.

- 5.4. Provoz Internetového bankovníctví:

- a) Banka umožňuje Uživatelům Internetového bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím veřejné datové sítě Internet;
- b) adresa pro přihlášení do Internetového bankovníctví je uvedena na Veřejných stránkách nebo přímo na internetové adrese <https://ibs.rb.cz/IB/ControllerServlet>;
- c) Banka je oprávněna v Internetovém bankovníctví doručovat Uživateli oznámení a poskytovat ve smyslu Zákona o platebním styku informace o stavu podaných Platebních příkazů nebo žádostí, zejména o přijetí, provedení, odmítnutí nebo neprovedení Platebních příkazů a o provedených Platebních transakcích na Účtu, přičemž Uživatel je ve výše uvedených záležitostech informován zejména příslušnými statuty uvedenými u příslušného Platebního příkazu, žádosti nebo informaci o Platební transakci (a o odmítnutých nebo neprovedených Platebních příkazech a Platebních transakcích v záložce „nezrealizované pohyby“) v aplikaci Internetového bankovníctví, stavovými zprávami prostřednictvím SMS nebo e-mailu, případně po přihlášení do zvláštní internetové informační aplikace Banky provozované Bankou zdarma v rámci Internetového bankovníctví na internetové adrese [https://ibs.rb.cz/IB/ControllerServlet?command=channel\\_getLoginPagePSD](https://ibs.rb.cz/IB/ControllerServlet?command=channel_getLoginPagePSD);
- d) Modul investičního bankovníctví je provozován pouze v pracovní dny od 6.00 do 00.00 hod.

- 5.5. Provoz Telefonního bankovníctví:

- a) Banka umožňuje Uživatelům Telefonního bankovníctví komunikovat s Bankou prostřednictvím veřejné telefonní sítě;
- b) Telefonní bankovníctví je přístupné na infolince 800 900 900 a náklady telefonického spojení na tuto linku nese při hovorech v rámci České republiky Banka. V případě volání ze zahraničí je Telefonní bankovníctví přístupné na infolince +420 417 941 444 a náklady telefonického spojení při hovorech ze zahraničí nese Uživatel.

- 5.6. Provoz GSM bankovníctví:

- a) Banka umožňuje používat GSM bankovníctví pouze v síti mobilního operátora O2;

- b) Banka umožňuje Uživatelům GSM bankovníctví komunikovat s Bankou Mobilním telefonem prostřednictvím šifrovaných SMS zpráv v rámci aplikace GSM banking.

## 6. Bezpečnost Služeb přímého bankovníctví

- 6.1. Obecné bezpečnostní zásady:

- a) Banka je oprávněna zablokovat jakýkoliv Elektronický identifikační prostředek z bezpečnostních důvodů, zejména při podezření na ztrátu, odcizení, zneužití, neautorizované použití nebo podvodné použití Elektronického identifikačního prostředku, např. pokud zjistí použití nebo hrozící použití Elektronického identifikačního prostředku jinou osobou než oprávněným Uživatelem;
- b) v případě pěti (5) nebo více po sobě následujících neúspěšných pokusů o ověření totožnosti v rámci přihlášení do Internetového/ Telefonního bankovníctví je Banka oprávněna zablokovat přístup Uživatele pro zjišťování informací a zadávání Pokynů až do odvolání. Přístup Uživatele Banka obnoví na základě písemné žádosti Majitele účtu, opatřené jeho podpisem nebo na základě jeho telefonické žádosti při použití Osobního čísla. Banka obnoví provoz Internetového/Telefonního bankovníctví v co nejkratším termínu po přijetí žádosti;
- c) Uživatel je povinen učinit veškerá opatření k zajištění bezpečnosti užívání Služeb přímého bankovníctví, zejména nezaznamenávat svá hesla a kódy ve snadno rozeznatelné podobě a chránit své Elektronické identifikační prostředky před odcizením nebo zneužitím jakoukoliv osobou; v případě odcizení, zneužití, ztráty, neautorizované použití nebo podezření na odcizení, zneužití, ztrátu nebo neautorizované použití Elektronických identifikačních prostředků je Uživatel povinen kteroukoliv tuto skutečnost neprodleně oznámit vhodným způsobem Bance (zejména na infolince 800 900 900 při hovoru v rámci České republiky nebo na infolince +420 417 941 444 při hovoru ze zahraničí, případně osobně na nejbližší pobočce Banky);
- d) Uživatel je povinen nesdělovat hesla a kódy třetím osobám a zajistit, aby hesla a kódy byly chráněny před vyzrazením třetím osobám;
- e) Uživatel je povinen v případě podezřelých dotazů obrátit se na Banku prostřednictvím infolinky 800 900 900, zejména v případě, kdy si není jist, že komunikuje s Bankou;
- f) v případě prozrazení Hesla pro přihlášení, ztráty nebo odcizení jiných Elektronických identifikačních prostředků nebo i z jiných důvodů může Uživatel požádat o zablokování Služby přímého bankovníctví (jako celku). Zablokování služby je možné provést na základě písemné žádosti nebo telefonicky na infolince 800 900 900. Následné odblokování této služby však nelze z bezpečnostních důvodů provést po telefonu, je nutné podat písemnou žádost o odblokování. Uživateli bude v co nejkratším možném termínu ode dne podání žádosti přístup odblokován. Žádost musí být podána Majitelem účtu v písemné formě a opatřena jeho podpisem;
- g) Uživatel je povinen používat výlučně důvěryhodné a řádně zabezpečené počítače, zejména při použití Podpisového certifikátu (další informace jsou zpřístupněny na Veřejných stránkách);
- h) Uživatel je povinen chovat se na internetu obezřetně (další informace jsou zpřístupněny na Veřejných stránkách);
- i) Majitel účtu uzavřením Smlouvy o službách, jejíž součástí jsou tyto Produktové podmínky, prohlašuje, že se seznámil a je srozuměn s doporučeními týkajícími se bezpečnosti Služeb přímého bankovníctví, které jsou uvedeny v dokumentu „Bezpečnost služeb přímého bankovníctví, zásady a doporučení pro jejich používání“. Tento dokument je zpřístupněn na Veřejných stránkách. Majitel účtu se zavazuje s obsahem dokumentu seznámit každé-

- ho Uživatele a zajistit, že Uživatel bude postupovat v souladu s informacemi a doporučeními uvedenými v uvedeném dokumentu.
- 6.2. Bezpečnost Internetového bankovníctví:
- a) pro přihlášení do Internetového bankovníctví Uživatel používá Přihlašovací jméno a Heslo pro přihlášení. Heslo pro přihlášení je minimálně osmimístné a maximálně patnáctimístné, musí obsahovat alespoň jednu číslici a jedno písmeno, zároveň se nesmí shodovat s Přihlašovacím jménem. Platnost hesla pro přihlášení je dvanáct (12) měsíců, přičemž třicet (30) dní před vypršením platnosti hesla je Uživatel na tuto skutečnost upozorněn prostřednictvím aplikace Internetového bankovníctví. Heslo pro první přihlášení, které Uživatel obdrží od Banky při zřízení nebo reaktivaci Internetového bankovníctví, je Uživatel při prvním přihlášení povinen změnit;
  - b) pro podepsání Pokynů Uživatel používá Podpisový certifikát nebo SMS kód. Při prvním přihlášení je Uživatel, který používá Podpisový certifikát, vyzván k jeho vytvoření. Vytvořený certifikát (resp. soukromý klíč) je uživatel povinen ukládat na bezpečném místě a přístup k němu chránit Heslem Podpisového certifikátu. Platnost Podpisového certifikátu je dvanáct (12) měsíců, přičemž třicet (30) dní před vypršením jeho platnosti je o této skutečnosti Uživatel prostřednictvím aplikace Internetového bankovníctví informován. SMS kód má časově omezenou platnost a je osmimístný;
  - c) v případě, že Uživatel oznámí Bance ztrátu, vyrazení třetí osobě, neautorizované nebo podvodné použití nebo zapomenutí Hesla pro přihlášení nebo požádá Banku o blokaci Hesla pro přihlášení, Banka na základě žádosti Uživatele obnoví Heslo pro první přihlášení nebo provede Reaktivaci Internetového bankovníctví;
  - d) v případě, že Uživatel oznámí Bance zničení, odcizení nebo ztrátu Podpisového certifikátu nebo zapomenutí, vyrazení třetí osobě, neautorizované nebo podvodné použití Hesla Podpisového certifikátu, Banka na základě žádosti Uživatele provede Reaktivaci Internetového bankovníctví;
  - e) v případě, že Uživatel oznámí Bance zničení, ztrátu, odcizení, blokaci, neautorizované nebo podvodné použití nebo změnu mobilního telefonu, SIM karty nebo jinou změnu na telefonním čísle určeném pro zaslání SMS kódů, provede Banka na základě žádosti Uživatele přenastavení příslušného Elektronického identifikačního prostředku;
  - f) pro přístup do Modulu investičního bankovníctví uživatel používá Podpisový certifikát nebo SMS kód. Jednotlivé Pokyny zadané v rámci Modulu investičního bankovníctví se již dále pomocí Podpisového certifikátu nebo SMS kódu nepodepisují.
- 6.3. Bezpečnost Telefonního bankovníctví:
- a) totožnost Uživatele pro Telefonní bankovníctví se ověřuje tak, že Uživatel uvede své Přihlašovací jméno a jeden znak z Hesla pro přihlášení náhodně vybraný systémem;
  - b) autorizaci Pokynu provede Uživatel uvedením Jednorázového transakčního hesla, z Obálky s jednorázovými transakčními hesly, kterou obdržel od Banky;
  - c) v případě třikrát zadaného nesprávného Jednorázového transakčního hesla v časovém úseku provozní doby jednoho dne, je Banka oprávněna zablokovat přístup Uživatele pro zjišťování informací a podepisování Pokynů v Telefonním bankovníctví až do odvolání. Přístup Uživatele Banka obnoví na základě písemné žádosti Majitele účtu, opatřené jeho podpisem nebo na základě jeho telefonické žádosti při použití Osobního čísla. V žádosti musí být objasněny skutečnosti, které vedly k zadání nesprávného Jednorázového transakčního hesla. Banka obnoví provoz Telefonního bankovníctví v přiměřené době poté, co žádost Majitele účtu obdržela.
- 6.4. Bezpečnost GSM bankovníctví:
- a) totožnost Uživatele pro GSM bankovníctví se ověřuje šifrovanou SMS zprávou chráněnou klíčem na SIM kartě. Klíč, kterým se SMS zprávy šifrují, je bezpečně uložen v chráněné oblasti SIM karty a není možné jej žádným způsobem ze SIM karty zkopírovat popř. v něm činit jakékoliv jiné úpravy;
  - b) přístup do aplikace GSM banking je umožněn po zadání Bankovního PIN;
  - c) Uživatel může Banku požádat telefonicky o zablokování GSM bankovníctví. Pro zablokování musí Uživatel sdělit telefonní číslo své SIM karty a Osobní číslo.
7. **Vznik škody – odpovědnost**
- 7.1. Majitel účtu je povinen seznámit Uživatele se smluvními podmínkami, kterými se řídí poskytování Služeb přímého bankovníctví.
- 7.2. Zadáním správného Jednorázového transakčního hesla, Osobního čísla, SMS kódu nebo připojením Podpisového certifikátu Uživatel vyjadřuje souhlas s provedením příslušného úkonu, u kterého je Jednorázové transakční heslo, Osobní číslo, SMS kód nebo připojení Podpisového certifikátu vyžadováno (zejména souhlas s provedením Platební transakce ve smyslu Zákona o platebním styku).
- 7.3. Banka neodpovídá za škodu vzniklou z důvodů a v rozsahu dohodnutém v příslušných ustanoveních Všeobecných obchodních podmínkách Raiffeisenbank a.s. (dále jen „VOP“), zejména pak za škodu vzniklou:
- a) dočasnou nedostupností Služeb přímého bankovníctví;
  - b) poruchami telefonní sítě, sítě datové nebo poruchami na straně Mobilního operátora nebo poskytovatele internetového připojení.
8. **Závěrečná ustanovení**
- 8.1. Banka je oprávněna navrhnout změnu těchto Produktových podmínek, a to za podmínek a způsobem dohodnutým v článku I VOP.
- 8.2. Majitel účtu a Banka se dohodli, že práva a povinnosti ze Smlouvy o službách, jejichž předmětem je závazek zřídit a poskytovat Služby přímého bankovníctví, uzavřené před nabytím účinnosti zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Občanský zákoník“), se po nabytí jeho účinnosti budou řídit Občanským zákoníkem.
- 8.3. Tyto Produktové podmínky nabývají účinnosti dne 1. 12. 2017 a nahrazují Produktové podmínky, které nabyly účinnosti dne 31. 12. 2013.
9. **Vymezení pojmů**
- Pojmy označené velkými písmeny nevymezené v těchto Produktových podmínkách jsou vymezeny ve VOP.
- Banka** znamená Raiffeisenbank a.s. se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, IČ 49240901, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2051.
- Bankovní PIN** znamená číselný kód, který slouží pro přístup do aplikace GSM banking v Mobilním telefonu. Tento kód je k dispozici pouze Uživateli, Bance není znám.
- Bankovní PUK** znamená číselný kód, který slouží pro odblokování přístupu do aplikace GSM banking v Mobilním telefonu. Bankovní PUK lze dále použít pro změnu Bankovního PIN. Tento kód je k dispozici pouze Uživateli, Bance není znám.
- Elektronické identifikační prostředky** znamená veškeré typy prostředků Pokynu nebo přímého bankovníctví Raiffeisenbank a.s.
- Mobilní telefon** znamená mobilní telefon vybavený SIM kartou aktivovanou v síti Mobilního operátora.
- Mobilní operátor** znamená poskytovatele služeb elektronických komunikací, který poskytuje služby na trhu v České republice.

**Modul investičního bankovníctví** znamená modul Internetového bankovníctví, který umožňuje Majiteli účtu spravovat jeho investice do vybraných investičních produktů Banky (podílové fondy, prémiové dluhopisy, prémiové vklady).

**Obálka s Heslem pro první přihlášení do Internetového bankovníctví** znamená obálku obsahující Heslo pro první přihlášení do Internetového bankovníctví. Obálka je Uživateli předána na pobočce Banky nebo je zaslána na adresu uvedenou Uživatelem při aktivaci nebo změně nastavení služeb.

**Obálka s Jednorázovými transakčními hesly** znamená obálku obsahující Jednorázová transakční hesla pro Telefonní bankovníctví do Internetového bankovníctví. Obálka je Uživateli předána na pobočce Banky nebo je zaslána na adresu uvedenou v Seznamu Uživatelů.

**Obálka s Osobním číslem** znamená obálku obsahující osobní číslo ke Službám přímého bankovníctví, která je Uživateli předána na pobočce nebo zaslána na adresu uvedenou v Seznamu Uživatelů.

**Osobní číslo** znamená číselné heslo Uživatele, které slouží k telefonickému potvrzení změn nastavení Služeb přímého bankovníctví. Telefonické potvrzení změn Uživatel provádí na bezplatné NONSTOP infolince 800 900 900.

**Podpisový certifikát** znamená datový soubor obsahující informace pro podepisování Pokynů a Pokynů ke Smlouvě na principu kryptografie s veřejným klíčem v Internetovém bankovníctví Raiffeisenbank a.s.

**První přihlášení** znamená postup pro Internetové bankovníctví, při kterém si Uživatel volí Heslo pro přihlášení a případně vytváří a registruje Podpisový certifikát.

**Přihlašovací jméno** znamená jedinečné jméno Uživatele uvedené v Seznamu Uživatelů a využívaných Služeb přímého bankovníctví (dále jen „Seznam Uživatelů“), které určuje Uživatel (nebo Banka); slouží společně s Heslem pro přihlášení k ověření totožnosti Uživatele při používání Internetového a Telefonního bankovníctví Raiffeisenbank a.s.

**Reaktivace Internetového bankovníctví** znamená postup, při kterém je na základě žádosti Majitele účtu nebo z podnětu Banky vydáno nové Heslo pro první přihlášení a současně je zneplatněno stávající Heslo pro přihlášení do Internetového bankovníctví Raiffeisenbank a.s.

**Seznam Uživatelů** znamená přílohu dokumentu „Smlouva o Službách“ a stanovuje, ke kterým Účtům, v jakém rozsahu a s jakými Elektronickými identifikačními prostředky budou Služby přímého bankovníctví zpřístupněny.

**Služby přímého bankovníctví** znamená pro účely těchto Produktových podmínek služby Internetového, Telefonního, GSM bankovníctví a služby INFOservis.

**Smlouva o službách** znamená zejména Smlouvu o zřízení Služeb přímého bankovníctví, jejímž předmětem je závazek Banky poskytnout Služby přímého bankovníctví. Jedná se například o „Smlouvu o zřízení služeb přímého bankovníctví“ s přílohou „Seznam Uživatelů Služeb přímého bankovníctví“, „Smlouvu o produktovém balíčku Pluskonto“, „Smlouvu o produktovém balíčku Kompletkonto“ a jiné, jejichž součástí jsou tyto Produktové podmínky.

**SMS kód** znamená jednorázové číselné heslo zasílané na Mobilní telefon Uživatele, které slouží k podepisování Pokynů a Pokynů ke Smlouvě prostřednictvím služby Internetového bankovníctví.