

**PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE K RÁMCOVÉ SMLOUVĚ O POSKYTOVÁNÍ PLATEBNÍCH SLUŽEB BANKY
CREDITAS A.S. – DIVIZE MAX****ÚČINNÉ OD 01.10.2024**

Banka CREDITAS a.s. – Divize Max v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „**ZOPS**“), vydává následující předmluvní informace:

1 INFORMACE O POSKYTOVATELI A ORGÁNU DOHLEDU

- 1.1 Poskytovatelem platebních služeb je Banka CREDITAS a.s., se sídlem Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8, IČO: 634 92 555, DIČ: CZ63492555, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 23903 (dále jen „**Banka**“).
- 1.2 Předmětem podnikání Banky je poskytování služeb v souladu se zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění (dále jen „**zákon o bankách**“), a bankovní licencí. Tyto údaje jsou uvedeny také v seznamu regulovaných a registrovaných subjektů vedeném Českou národní bankou, který je zdarma přístupný na jejich webových stránkách, nebo v obchodním rejstříku.
- 1.3 Kontaktovat Banku lze na zákaznické lince 800 700 800 nebo na e-mailové adrese info@maxbanka.eu, popř. poštou na shora uvedené adrese sídla Banky.
- 1.4 Dohled nad činností Banky vykonává Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz.

2 RÁMCOVÁ SMLOUVA

- 2.1 Platební služby poskytuje Banka na základě smlouvy (příp. dodatku k již existující smlouvě), Všeobecných obchodních podmínek Banky CREDITAS a.s. – Divize Max (dále jen „**VOP**“) a příslušných obchodních podmínek, které spolu se Standardním sazebníkem odměn a poplatků Banky CREDITAS a.s. – Nabízené produkty a služby Divize Max, včetně jeho součástí (dále jen „**Sazebník**“), příp. dalšími ujednáními, společně tvoří rámcovou smlouvu ve smyslu ZOPS.
- 2.2 Pokud to Banka umožní, lze jednotlivé smlouvy, které tvoří rámcovou smlouvu, uzavřít i elektronicky, a to jak za přítomnosti obou stran, tak na dálku, kde vlastnoruční podpis Klienta bude nahrazen elektronickým podpisem spočívajícím v odeslání Autorizačního kódu Bance pomocí elektronického úkonu učiněného Klientem v internetovém bankovníctví. Takový způsob právního jednání bude Klientovi umožněn pouze v případech stanovených Bankou. Smlouva může být uzavřena i prostřednictvím samostatné žádosti a jejího přijetí ze strany Banky. Nedohodnou-li se strany jinak, je rámcová smlouva uzavřena v českém jazyce a na dobu neurčitou.
- 2.3 Není-li pro určité případy sjednáno jinak, je Banka oprávněna navrhnout majiteli účtu změnu rámcové smlouvy, a to alespoň 2 měsíce přede dnem zamýšlené účinnosti takové změny. Pokud majitel účtu návrh na změnu rámcové smlouvy do okamžiku její účinnosti neodmítne, považuje se návrh za přijatý. Pokud majitel účtu návrh na změnu rámcové smlouvy ve shora uvedené lhůtě odmítne, je takové odmítnutí považováno za výpověď rámcové smlouvy s okamžitou účinností. Podrobnosti jsou uvedeny ve VOP v článku 44.
- 2.4 Během trvání rámcové smlouvy poskytne Banka majiteli účtu na jeho žádost její obsah a další informace vymezené v ZOPS.
- 2.5 Není-li pro určité případy sjednáno jinak, může být účet kdykoli zrušen buď Klientem nebo Bankou písemnou výpovědí, a to i bez uvedení důvodu. Je-li výpověď dána Bankou, činí výpovědní doba 2 měsíce, přičemž počíná běžet dnem doručení výpovědi Klientovi. Je-li výpověď dána Klientem, činí výpovědní doba 1 měsíc, přičemž počíná běžet dnem doručení výpovědi Bance, není-li dohodnuto jinak nebo zákonem stanoveno jinak. Uplynutím výpovědní doby vypovězený smluvní závazek zaniká. Bližší podmínky výpovědi a její důsledky jsou sjednány ve VOP v části „Zrušení účtu“.

- 2.6 Pokud je rámcová smlouva uzavřena výhradně prostředky komunikace na dálku nebo mimo obvyklé obchodní prostory, má majitel účtu právo od ní odstoupit ve lhůtě 14 dnů ode dne jejího uzavření. Odstoupení od smlouvy musí obsahovat alespoň identifikaci majitele účtu (jméno, příjmení, datum narození a adresu trvalého pobytu) a číslo účtu vedeného na jejím základě, musí být učiněno v listinné podobě, podepsáno majitelem účtu a zasláno na adresu Banky Sokolovská 675/9, 186 00 Praha 8. Odstoupení od smlouvy je účinné, pokud je Bance odesláno nejpozději v poslední den lhůty. Došlo-li k odstoupení, je majitel účtu povinen uhradit Bance nezbytně nutně vynaložené náklady za služby poskytnuté v době trvání smluvního vztahu.
- 2.7 Právní vztahy mezi Bankou a Klientem se řídí právem České republiky (dále jen „**ČR**“). Příslušným soudem pro řešení případných sporů ze smlouvy je výlučně věcně a místně příslušný soud v ČR.

3 POSKYTOVANÉ PLATEBNÍ SLUŽBY

- 3.1 Banka poskytuje v souvislosti s vedením účtu zejména tyto platební služby:
- vklad či výběr hotovosti na účet / z účtu
 - provádění převodů peněžních prostředků na účet / z účtu
 - vydávání a správa platebních prostředků.
- 3.2 Úplata za poskytované služby je stanovena v Sazebníku, není-li výslovně sjednáno jinak. Sazebník je přístupný na webových stránkách Banky na adrese www.maxbanka.eu (dále jen „**Webové stránky**“). Úplata se účtuje vždy podle Sazebníku ve znění platném v době poskytnutí příslušné služby či provedení úkonu. Sazebník je Banka oprávněna kdykoli jednostranně měnit způsobem sjednaným ve VOP i bez předchozího oznámení Klientovi.
- 3.3 Aktuální úrokové sazby pro jednotlivé typy účtů jsou stanoveny v Listech úrokových sazeb Banky CREDITAS a.s. – Divize Max přístupných na Webových stránkách a v provozovnách Banky. Pro úročení zůstatku Peněžních prostředků na účtu v české měně a vybraných cizích měnách se používá úročící schéma: rok = 365 dnů/měsíc = skutečný počet dnů v měsíci, není-li ve smlouvě o účtu nebo VOP stanoveno jinak. Banka počítá a přispívá úroky v měně Účtu. Banka je oprávněna úrokové sazby kdykoli jednostranně měnit způsobem sjednaným ve VOP, zejména v části „19. Úrokové sazby, Bankovní poplatky, náklady“ a dále v člancích 44.2 až 44.5 VOP.
- 3.4 Úroky, popř. další výnosy, podléhají zdanění v souladu s platnými právními předpisy.
- 3.5 Informace o směnných kurzech jsou zveřejněny ve formě Kurzovního lístku na Webových stránkách a v provozovnách Banky. Banka použije Kurz platný v den odepsání/připsání peněžních prostředků z/na účet Klienta. Banka prodává Klientovi peněžní prostředky v cizí měně za peněžní prostředky v českých korunách Kurzem „deviza prodej“ a nakupuje od Klienta Peněžní prostředky v cizí měně za peněžní prostředky v českých korunách Kurzem „deviza nákup“, pokud není uvedeno jinak.

4 PLATEBNÍ TRANSAKCE

- 4.1 Identifikátorem nezbytným k řádnému provedení platebního příkazu je číslo účtu (příp. v mezinárodním formátu IBAN).
- 4.2 Klient uděluje souhlas s provedením platební transakce autentizačním prostředkem (např. token, sms). Klient (plátce) může odvolat svůj souhlas s platební transakcí, dokud lze odvolat platební příkaz k této platební transakci., nejpozději jeden pracovní den před splatností platebního příkazu formou elektronické zprávy nebo písemně na adresu banky. Způsob, jakým je udělován souhlas s provedením platebního příkazu a jakým je odvoláván, je sjednán v Podmínkách pro provádění platebního styku Banky CREDITAS a.s. – Divize Max (dále jen „**Podmínky platebního styku**“), v části „Obecné podmínky“.
- 4.3 Okamžikem přijetí platebního příkazu je okamžik, kdy Banka obdrží platební příkaz od Klienta (plátce) – platební příkaz dojde Bance, pokud Klient nepožaduje pozdější datum splatnosti. Případně-li okamžik přijetí platebního příkazu na dobu, která není provozní dobou Banky nebo na dobu, která je blízká konci provozní doby Banky, platí, že platební příkaz byl přijat na začátku následující provozní doby Banky plátce. Je-li mezi Bankou a Klientem, který dal podnět k platební transakci, dohoda, že provedení platební transakce může začít v určitý okamžik, kdy budou splněny určité podmínky nebo ke konci určitého období, považuje se za okamžik přijetí okamžik, kdy budou splněny určité podmínky (např. platební příkaz podaný před datem splatnosti termínovaného vkladu apod.). Podrobnosti, včetně lhůt k provedení jednotlivých typů platebních příkazů, jsou sjednány v Podmínkách platebního styku, v části „Lhůty a časové uzávěry platebního styku“.
- 4.4 Klient se s Bankou může dohodnout na omezení celkové částky platebních transakcí provedených za použití platebního prostředku za určité období.

- 4.5 Banka může bez předchozího souhlasu majitele účtu provést opravné zúčtování, pokud částka platební transakce nebyla zúčtována v souladu s platebním příkazem. O provedení opravného zúčtování Banka Klienta vyrozumí výpisem z účtu. Podrobnosti jsou stanoveny ve VOP v části „Opravné zúčtování“.

5 ODPOVĚDNOST ZA NESPRÁVNĚ PROVEDENOU/NEAUTORIZOVANOU PLATEBNÍ TRANSAKCI

- 5.1 Platební transakce je provedena správně, je-li provedena v souladu s platebním příkazem.
- 5.2 Majitel účtu je povinen oznámit Bance neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, a to písemně na adresu Banky a/nebo osobně na pobočce Banky (nestanoví-li příslušné podmínky pro konkrétní platební prostředek, jehož prostřednictvím byl platební příkaz učiněn, jinou formu oznámení), nejpozději však do 15 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu plátce. V případě, že tak neučiní a Banka tuto skutečnost namítne, nelze Majiteli účtu práva vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce přiznat.
- 5.3 Banka odpovídá Majiteli účtu, jako plátcí, za nesprávně provedenou platební transakci, ledaže mu, případně poskytovateli příjemce, doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele příjemce. V takovém případě odpovídá příjemci za nesprávně provedenou platební transakci jeho poskytovatel.
- 5.4 Pokud Banka odpovídá Majiteli účtu, jako plátcí, za nesprávně provedenou platební transakci a ten jí oznámí, že netrvá na jejím provedení, uvede Banka účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, neprodleně do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo. Tento postup se neuplatní, pokud Majitel účtu oznámí Bance, že netrvá na provedení platební transakce, až po připsání částky platební transakce na účet poskytovatele příjemce.
- 5.5 Pokud Banka odpovídá Majiteli účtu, jako plátcí, za nesprávně provedenou platební transakci a ten jí neoznámí, že netrvá na jejím provedení, Banka neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce a uvede účet plátce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo.
- 5.6 Pokud Banka odpovídá Majiteli účtu, jako příjemci, za nesprávně provedenou platební transakci, uvede jeho účet neprodleně do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo.
- 5.7 Banka vrátí Majiteli účtu částku neautorizované platební transakce neprodleně poté, co se o této skutečnosti dozví, nejpozději však do konce pracovního dne následujícího po dni, kdy ji Majitel účtu tuto skutečnost oznámil. Výše uvedená lhůta však nezačne běžet, pokud má Banka důvod se domnívat, že Majitel účtu jednal podvodně a tuto skutečnost oznámí ČNB. Banka není povinna vrátit částku neautorizované platební transakce dle první věty, pokud ztrátu z ní vzniklou nese Majitel účtu.
- 5.8 Majitel účtu nese ztrátu z neautorizované platební transakce:
- do výše 50 EUR, pokud byla způsobena použitím ztraceného/odcizeného platebního prostředku nebo jeho zneužitím, vyjma případů, kdy Majitel účtu / Disponent nejednal podvodně a
 - ztrátu / odcizení / zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované transakce, nebo
 - ztráta / odcizení / zneužití platebního prostředku byla způsobena jednáním Banky
 - v plné výši, pokud k ní došlo v důsledku podvodného jednání Majitele účtu /, nebo tím, že Majitel účtu úmyslně či z hrubé nedbalosti porušil povinnost používat platební prostředek v souladu se smlouvou, chránit jej (jeho bezpečnostní prvky) před ztrátou / odcizením / zneužitím a případnou ztrátu / odcizení / zneužití platebního prostředku bez zbytečného odkladu neoznámil Bance, vyjma případů, kdy ztrátu nese Banka.
- 5.9 Banka nese ztrátu z neautorizované platební transakce, kdy Majitel účtu nejednal podvodně a
- ztráta vznikla poté, co Majitel účtu ztrátu / odcizení / zneužití platebního prostředku Bance oznámil, nebo
 - Banka nezajistila vhodné prostředky pro toto oznámení, nebo
 - Banka porušila svoji povinnost požadovat silné ověření Majitele účtu.
- 5.10 Pro přepočítání ztráty z neautorizované platební transakce, kterou nese Majitel účtu, použije Banka kurz ČNB platný k příslušnému dni.
- 5.11 Práva a povinnosti Majitele účtu se pro účely odpovědnosti za nesprávně provedenou / neautorizovanou platební transakci použijí přiměřeně i na Disponenta účtu
- 5.12 V případě, že Banka vrátí částku (údajně) neautorizované platební transakce Majiteli účtu a následně zjistí, že Majitel účtu na její vrácení neměl právo, neboť:
- nešlo o neautorizovanou platební transakci, nebo

- ztrátu z neautorizované transakce nese zcela či částečně Majitel účtu, může Banka částku v rozsahu, v jakém na její vrácení Majitel účtu neměl právo, bez jeho souhlasu odepsat ze kteréhokoli jeho účtu vedeného v Bance.

6 VRÁCENÍ ČÁSTKY AUTORIZOVANÉ PATEBNÍ TRANSAKCE, K NÍŽ DÁVÁ PATEBNÍ PŘÍKAZ PŘÍJEMCE NEBO PLÁTCE PROSTŘEDNICTVÍM PŘÍJEMCE

- 6.1 Banka vrátí částku autorizované platební transakce, jestliže
- k autorizované platební transakci dal platební příkaz Příjemce nebo Plátce prostřednictvím Příjemce,
 - Klient, který je v postavení Plátce, požádal o vrácení částky autorizované Platební transakce do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z jeho platebního účtu,
 - v okamžiku autorizace platební transakce nebyla stanovena její přesná částka a
 - částka platební transakce převyšuje částku, kterou Klient mohl rozumně očekávat se zřetelem ke všem okolnostem
- 6.2 Platební transakce je provedena správně, je-li provedena v souladu s platebním příkazem.
- 6.3 Majitel účtu je povinen oznámit Bance neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, a to písemně na adresu Banky a/nebo osobně na pobočce Banky (nestanoví-li příslušné podmínky pro konkrétní platební prostředek, jehož prostřednictvím byl platební příkaz učiněn, jinou formu oznámení), nejpozději však do 15 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu plátce. V případě, že tak neučiní a Banka tuto skutečnost namítne, nelze Majiteli účtu práva vyplývající z neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce přiznat.
- 6.4 Jsou-li splněny tyto podmínky pro vrácení částky autorizované platební transakce, Banka do 10 obchodních dnů ode dne, kdy ho Klient v postavení Plátce o vrácení požádal
- uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo
 - vrátí částku autorizované platební transakce, zaplacenou úplaty a ušlé úroky Klientovi v pozici Plátce, jestliže postup podle předchozího bodu nepřipadá v úvahu.
- 6.5 Nevrátí-li Banka částku autorizované platební transakce, sdělí Klientovi v postavení Plátce do 10 obchodních dnů ode dne, kdy ho Klient v postavení Plátce o vrácení požádal, důvod omítnutí spolu s informací o způsobu mimosoudního řešení sporů a o možnosti Klienta informovat orgán dohledu.
- 6.6 Klient nemůže požadovat vrácení částky autorizované platební transakce v případě, že souhlas s platební transakcí udělil Klient přímo Bance a platební transakce byla Klientovi poskytnuta nebo zpřístupněna Bankou nebo Příjemcem platby nejméně 4 týdny před okamžikem přijetí platebního příkazu. Toto ustanovení se nepoužije u platebních transakcí do státu, který není členem EHP.
- 6.7 Společně s písemnou žádostí o vrácení peněžních prostředků je Klient povinen Bance poskytnout informace a doklady nasvědčující tomu, že byly splněny podmínky pro vrácení částky autorizované platební transakce, včetně informace o tom, kdy Klient získal informaci o přesné částce předmětné platební transakce. Dokud Klient tuto povinnost nesplní, nezačne Bance běžet zákonná desetidenní lhůta pro vrácení částky platební transakce. Toto ustanovení se nepoužije u platebních transakcí do státu, který není členem EHP.

7 PATEBNÍ PROSTŘEDKY

- 7.1 Pokud je Klientovi vydán/zřízen platební prostředek (např. platební karta, služby elektronického bankovníctví), je Klient povinen přijmout opatření nezbytná k ochraně jeho personalizovaných bezpečnostních prvků v souladu s příslušnými podmínkami (Podmínky pro vydání a používání platebních karet Banky CREDITAS a.s. – Divize Max, Obchodní podmínky pro využívání služeb internetového bankovníctví Banky CREDITAS a.s. – Divize Max).
- 7.2 Příslušné podmínky upravují i způsob oznámení ztráty, odcizení či zneužití platebního prostředku. Klient oznámí ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití Bance prostřednictvím svého bankéře nebo Zákaznické linky, tel. číslo +(420) 233 233 233 / +(420) 800 700 800 v pracovní dny od 8:00 do 19:00. Mimo pracovní dobu Banky klient kontaktuje přímo autorizační středisko Global Payments Europe tel. číslo +(420) 267 197 197. Platební kartu je možno zablokovat prostřednictvím internetového bankovníctví.
- 7.3 Banka je oprávněna zablokovat přístup Klienta a Oprávněného uživatele do internetového bankovníctví, pokud má podezření, že je ohrožena bezpečnost Klientova účtu nebo účtů. O zablokování přístupu a jeho důvodech bude v takovém případě Banka informovat Klienta bez zbytečného prodlení prostřednictvím bankéře nebo

zákaznického centra. Poskytování služby přístupu k internetovému bankovníctví bude Klientovi a Oprávněnému uživateli obnoveno až poté, co pomine nebezpečí jeho zneužití, případně po přijetí nezbytných opatření. Platební kartu je Banka oprávněna zablokovat podle vlastního uvážení z důvodu bezpečnosti platební karty, např. při podezření na neautorizované nebo podvodné použití platební karty nebo v případě nepovoleného přečerpání disponibilního zůstatku na účtu s rizikem nesplácení dlužné částky. O tom informuje Banka Klienta bez prodlení prostřednictvím bankéře nebo zákaznického centra.

8 KOMUNIKACE A POSKYTOVÁNÍ INFORMACÍ

- 8.1 Není-li dohodnuto jinak, komunikuje Banka s Klientem v průběhu trvání rámcové smlouvy v českém jazyce.
- 8.2 Komunikace mezi Bankou a Klientem probíhá zejména prostřednictvím služby internetového bankovníctví. Pro přístup ke službám internetového bankovníctví a k jeho zabezpečení slouží jedinečné osobní identifikační / bezpečnostní prvky internetového bankovníctví. Konkrétní rozsah služeb, podmínky a podrobné informace potřebné pro využívání služby internetového bankovníctví jsou obsaženy v Obchodní podmínkách pro využívání služeb internetového bankovníctví Banky CREDITAS a.s. – Divize Max. Komunikace dále probíhá po telefonu, písemně poštou nebo e-mailem. Banka komunikuje s Klientem také prostřednictvím SMS zpráv odesílaných mu na telefonní číslo určené pro zaslání autorizačních SMS zpráv (autorizačních klíčů). Nemá-li vzájemná komunikace povahu sdělení konkrétnímu Klientovi, zpřístupní Banka informaci oznámením na Webových stránkách.
- 8.3 Technické požadavky na vybavení Klienta ke komunikaci s Bankou prostřednictvím elektronického bankovníctví jsou:
- Libovolné zařízení (PC, notebook, smartphone apod.) s přístupem k internetu a s internetovým připojením o rychlosti minimálně 512 kB/s,
 - Internetový prohlížeč kompatibilní se současnými webovými standardy: - IE 7 a vyšší, - Firefox 3,0 a vyšší, - Opera 9 a vyšší, - Google Chrome, - Apple Safari 3 a vyšší.
- 8.4 Smlouvu včetně VOP a produktových podmínek má Klient k dispozici po celou dobu trvání smluvního vztahu buď v listinné podobě, nebo v podobě elektronické, v závislosti na způsobu uzavření smlouvy. VOP jsou dále zveřejněny na Webových stránkách. Klient má právo kdykoliv v průběhu trvání smlouvy, aby mu Banka na jeho žádost poskytla informace o obsahu smlouvy, včetně VOP a produktových podmínek, a stejně tak aby mu poskytla informace uvedené v tomto dokumentu.
- 8.5 Informace o provedených platebních transakcích (výpis z účtu) poskytuje Banka standardně jednou měsíčně v elektronické podobě prostřednictvím služby internetového bankovníctví. Poskytování těchto informací v jiné formě, příp. v kratších intervalech, je Banka oprávněna zpoplatnit.

9 POJIŠTĚNÍ VKLADŮ

- 9.1 Peněžní prostředky na účtu jsou pojištěny podle zákona o bankách. Podrobné informace jsou uvedeny v Informačním přehledu o systému pojištění pohledávek z vkladů dostupném na Webových stránkách. Informační přehled o systému pojištění pohledávek z vkladů obdrží Klient také při uzavření smlouvy.

10 REKLAMACE A MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPORŮ

- 10.1 Banka přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti Klientů v souladu s Reklamačním řádem Banky, který je přístupný na Webových stránkách a provozovnách Banky.
- 10.2 Není-li Klient spokojen s vyřízením své reklamace, může podat stížnost na vyřízení reklamace adresovanou oddělení Compliance Banky jedním z následujících způsobů:
- písemně na adresu Banka CREDITAS a.s., Sokolovská 675/9, Karlín, 186 00 Praha 8;
 - e-mailem na adresu info@maxbanka.eu.
- 10.3 Případné stížnosti lze rovněž adresovat České národní bance se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. V případě sporu se může Klient obrátit na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz.

11 ÚČINNOST

- 11.1. Tyto Předmluvní informace jsou platné a účinné od 1. 10. 2024