

# OBCHODNÍ PODMÍNKY PRO ČSOB SPOTŘEBITELSKÉ ÚVĚRY



Účinné od 1. 11. 2021.

Obchodní podmínky pro ČSOB Spotřebitelské úvěry (dále jen „**Podmínky**“) vydává Československá obchodní banka, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČO: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen „**ČSOB**“) v souladu s ustanovením § 1751 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Tyto Podmínky jsou závazné pro produkty a služby poskytované Československou obchodní bankou, a. s., a to včetně produktů a služeb poskytovaných pod její obchodní značkou Poštovní spořitelna.

## 1. Obecné podmínky

- 1.1. Podmínky jsou součástí smlouvy o úvěru (dále jen „**Smlouva**“), určují některé části jejího obsahu a doplňují ji. To znamená, že jsou smluvní strany vázány nejen Smlouvou, ale mají rovněž práva a povinnosti obsažené v těchto Podmínkách a že nesplnění povinnosti vyplývající z těchto Podmínek má stejné důsledky jako nesplnění povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před zněním Podmínek.
- 1.2. ČSOB je povinna při poskytování všech bankovních služeb identifikovat fyzickou osobu (dále jen „**Klient**“) nebo osobu zastupující Klienta Identifikací v souladu s právními předpisy a jimi stanoveným rozsahu ČSOB provádí zejména u obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. V případě, že Klient nebo osoba zastupující Klienta odmítne vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadovaná bankovní služba provedena. Poskytnutí bankovních služeb při zachování anonymity Klienta je ČSOB povinna odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu je ČSOB kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Klientem oprávněna vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta a osob zastupujících Klienta, předložení jí požadovaných dokladů nebo informací ze strany Klienta, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na účet Klienta, dokladů o bonitě a závazcích Klienta či jeho důvěryhodnosti, a Klient je povinen toto zabezpečit.
- 1.3. ČSOB zpracovává osobní údaje Klienta v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy a s jejím plněním. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ přístupném na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz) nebo na pobočkách ČSOB a pobočkách České pošty (společně též „**Obchodní místa**“).
- 1.4. ČSOB je oprávněna poskytnout informace týkající se Klienta, které ČSOB získala v souvislosti s poskytováním služeb, na něž se vztahuje povinnost zachování mlčenlivosti a bankovního tajemství (dále jen „**Důvěrné informace**“) společně s ostatními členy Skupiny ČSOB (ČSOB a osoby, které tvoří s ČSOB podnikatelské seskupení; více informací o jednotlivých členech Skupiny ČSOB lze nalézt na <https://www.csob.cz/portal/csob/o-csob-a-skupine>) a Skupiny KBC (více informací o jednotlivých členech Skupiny KBC lze nalézt na <https://www.csob.cz/portal/csob/o-skupine-kbc>). Důvěrné informace mohou být společně s ostatními členy Skupiny ČSOB a Skupiny KBC využívány zejména za účelem obsluhy a péče o Klienta a vypořádání nároků, včetně marketingu a nabídek obchodu a služeb společností ze Skupiny ČSOB a Skupiny KBC i jejich obchodních partnerů, např. formou obchodního sdělení prostřednictvím e-mailu. ČSOB je vedle toho oprávněna poskytnout Důvěrné informace těm obchodním partnerům, které pověřila výkonem určité činnosti nebo kteří nabízí, prodávají, případně obsluhují, produkty Skupiny ČSOB, a to za účelem plnění obchodní smlouvy, včetně vypořádání nároků. ČSOB je dále oprávněna poskytnout Důvěrné informace osobám, které pověřila provedením vybraných činností, během nichž jsou Důvěrné informace zpracovávány, a zprostředkovatelům dle zákona o spotřebitelském úvěru, kteří napomohli uzavření Smlouvy.

## 2. Smlouva

- 2.1. ČSOB poskytuje spotřebitelský úvěr na základě písemné Smlouvy plně svéprávným fyzickým osobám v souladu s občanským zákoníkem a zákonem o spotřebitelském úvěru. Součástí Smlouvy jsou Podmínky, a pokud tak Smlouva stanoví, tak i Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany a Oznámení Československé obchodní banky, a.s. o stanovených úrokových podmínkách vkladů a úvěrů v Kč – občané (dále jen „**Smluvní dokumentace**“).

Smlouva je uzavírána v listinné nebo v elektronické podobě, pokud to ČSOB umožní, a to zejména následně:

- a) Klient podepíše Smlouvu biometricky na tabletu nebo signpadu v souladu s příslušnými obchodními podmínkami upravujícími služby elektronického bankovníctví (dále jen „**Podmínky elektronického bankovníctví**“) a Smlouva, předmluvní i Smluvní dokumentace jsou Klientovi poskytnuty do

Internetového bankovníctví, jak jej definují Podmínky elektronického bankovníctví (dále jen „**Internetové bankovníctví**“),

- b) Klient podepíše Smlouvu elektronicky ve službě Internetové bankovníctví v souladu s Podmínkami elektronického bankovníctví a Smlouva, předsmuvní i Smluvní dokumentace jsou Klientovi poskytnuty do Internetového bankovníctví,
  - c) Klient podepíše Smlouvu elektronickým podpisem na vybraných internetových stránkách ČSOB a Smlouva, předsmuvní i Smluvní dokumentace jsou Klientovi poskytnuty do e-mailové schránky sdělené při uzavírání Smlouvy,
  - d) Klient podepíše Smlouvu v listinné podobě a předsmuvní i Smluvní dokumentace je Klientovi poskytnuta do Internetového bankovníctví, e-mailové schránky sdělené před uzavřením Smlouvy nebo v listinné podobě spolu se Smlouvou.
- 2.2. Pokud je Smlouva uzavírána v Obchodních místech, tak ČSOB před uzavřením Smlouvy poskytne předsmuvní i Smluvní dokumentaci rovněž v listinné podobě na žádost Klienta a to i přesto, že předsmuvní i Smluvní dokumentace již byla poskytnuta do Internetového bankovníctví nebo e-mailu Klienta. Klient je povinen si nejpozději přede dnem ukončení smlouvy o elektronickém bankovníctví uložit Smlouvu a související dokumenty do jiného úložiště.
- 2.3. Smlouva může být měněna dohodou smluvních stran způsobem, který ČSOB umožní.
- 2.4. ČSOB je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních jednáních Klienta, která Klient nepodepisuje před zaměstnancem ČSOB.
- 2.5. Před uzavřením Smlouvy předkládá Klient zpravidla potvrzení nebo doklad o výši příjmu a občanský průkaz (fyzická osoba tuzemec) nebo cestovní doklad či průkaz o povolení k pobytu (fyzická osoba cizozemec), spolu s druhým průkazem totožnosti. Klient sděluje ČSOB údaje potřebné k uzavření nebo plnění Smlouvy dle požadavků ČSOB, za jejichž aktuálnost, správnost a úplnost Klient odpovídá a je povinen bez zbytečného odkladu oznámit ČSOB změny sdělených údajů a doložit změny dokladem, ze kterého je změna zřejmá, pokud to charakter změny umožňuje.
- 2.6. Na uzavření Smlouvy není právní nárok. ČSOB oznámí Klientovi rozhodnutí o neposkytnutí spotřebitelského úvěru vhodným způsobem.

### 3. Úvěrový limit, jeho výše, účel a čerpání úvěru

- 3.1. ČSOB poskytne Klientovi po splnění podmínek stanovených Smlouvou peněžní prostředky formou spotřebitelského úvěru do výše úvěrového limitu dohodnutého ve Smlouvě. Úvěrový limit představuje maximální částku, kterou je Klient oprávněn podle Smlouvy čerpat. Úvěr poskytne ČSOB buď k účelu specifikovanému ve Smlouvě jako úvěr účelový, bez uvedení účelu, nebo jako kombinaci účelové a neúčelové části.
- 3.2. Peněžní prostředky nebo jejich část až do výše Úvěrového limitu ČSOB poskytne Klientovi k datu, resp. v období čerpání (dále jen „**Období čerpání**“), které je dohodnuto ve Smlouvě, pokud byly splněny a dodrženy všechny smluvní podmínky a pokud nedošlo k okolnostem, které opravňují ČSOB neumožnit, resp. zastavit čerpání úvěru.
- 3.3. Způsob čerpání úvěru je zpravidla dohodnut ve Smlouvě. Klient je povinen předložit ČSOB dokumenty, které dokládají čerpání úvěru v souladu s dohodnutým účelem, a to v termínech stanovených Smlouvou nebo na výzvu ČSOB.

### 4. Úročení a poplatky

- 4.1. Vyčerpaný a nesplacený úvěr nebo jeho část je úročen pevnou úrokovou sazbou dohodnutou ve Smlouvě. Klient se zavazuje uhradit úrok v souladu s ustanoveními čl. 5. Podmínek.
- 4.2. Z částek, s jejichž splacením je Klient v prodlení, zejména pokud jde o splácení jistiny, úhrady poplatků, nebo plnění jakéhokoli jiného peněžitého závazku podle Smlouvy, je ČSOB oprávněna účtovat Klientovi úrok z prodlení a smluvní pokutu sjednané ve Smlouvě. Úrok, úrok z prodlení i smluvní pokuta budou vypočítávány a účtovány
- a) v období čerpání na bázi rok o 360 dnech a měsíc o skutečném počtu kalendářních dnů;
  - b) v období splácení u úvěrů s anuitním způsobem splácení na bázi rok o 360 dnech a měsíc o 30 dnech; anuitní způsob splácení znamená, že každá anuitní splátka v celkové sjednané výši obsahuje částku určenou k zaplacení jistiny a částku k zaplacení úroků;
  - c) v období splácení u úvěrů s odděleným splácením jistiny a úroku na bázi rok o 360 dnech a měsíc o skutečném počtu kalendářních dnů.

- 4.3. ČSOB je oprávněna za poskytnuté bankovní služby účtovat poplatky podle Sazebníku, platného v den zúčtování poplatku a Klient je povinen tyto poplatky platit. Aktuální znění Sazebníku je k dispozici na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), případně v Obchodních místech.

## 5. Splácení

- 5.1. Poskytnuté peněžní prostředky včetně příslušenství Klient ČSOB vrátí ve splátkách dohodnutých ve Smlouvě. Ocitne-li se Klient v prodlení se splácením, jsou dlužné částky spláceny v následujícím pořadí: jistina, úroky, poplatky, smluvní pokuta, úroky z prodlení. Pokud je z jednoho účtu spláceno více úvěrů vedených u ČSOB, které jsou v prodlení se splácením, zmocňuje Klient ČSOB k určení pořadí splácení jednotlivých úvěrů.
- 5.2. Poskytnuté peněžní prostředky a úroky Klient splácí ke dnům splatnosti (dále jen „**Den splatnosti**“).
- 5.3. V Období čerpání splácí Klient pouze naběhlé úroky z vyčerpaných peněžních prostředků a to ke konci kalendářního měsíce a ke konci Období čerpání.
- 5.4. Období čerpání končí dnem uvedeným ve Smlouvě. Poté následuje období splácení úvěru, kdy Klient splácí úvěr měsíčními splátkami sjednanými ve Smlouvě.
- 5.5. Nedojde-li k vyčerpání sjednané částky úvěru v plné výši, bude výše splátky sjednaná ve Smlouvě ČSOB příslušně snížena, a to na základě skutečné výše čerpané částky úvěru, nebo, požádá-li o to Klient, bude období splácení sjednané ve Smlouvě příslušně zkráceno.
- 5.6. Klient je povinen vytvářet ke Dnům splatnosti dostatečné krytí peněžními prostředky na svém nebo technickém účtu ČSOB, a to nejpozději do konce Dne splatnosti. Pokud Den splatnosti není dnem pracovním, je Klient povinen toto zajistit nejpozději do konce pracovního dne předcházejícího dohodnutému Dni splatnosti.
- 5.7. ČSOB je oprávněna inkasovat příslušnou splátku dluhu Klienta vyplývající ze Smlouvy z jeho účtu uvedeného ve Smlouvě nebo z technického účtu ČSOB a pro případ, že peněžní prostředky vedené na tomto, nebo technickém ČSOB účtu v Den splatnosti nebudou postačovat k úhradě splatné částky, je ČSOB oprávněna inkasovat příslušnou částku z kteréhokoli účtu Klienta vedeného v ČSOB, a to kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu. Nemá-li Klient jiné účty vedené u ČSOB nebo na těchto účtech není dostatek disponibilních peněžních prostředků, je povinen uhradit dlužnou částku jiným způsobem dohodnutým s ČSOB.
- 5.8. Klient, který pro splácení nevyužívá běžný účet v ČSOB, je povinen vždy ke Dni splatnosti uhradit veškeré splatné částky podle Smlouvy na technický účet ČSOB uvedený ve Smlouvě. Pokud dojde po uzavření Smlouvy k zániku běžného účtu v ČSOB (například z důvodu jeho výpovědi), má Klient povinnost splácet veškeré splatné částky na technický účet, který mu ČSOB sdělí. Klient je oprávněn kdykoliv sjednat změnu účtu pro splácení a využít tak pro splácení technický účet ČSOB.
- 5.9. O průběhu čerpání a splácení úvěru informuje ČSOB Klienta výpisy z úvěrového účtu písemnou formou a v případě, že má Klient zřízeny služby elektronického bankovníctví, prostřednictvím těchto služeb, jestliže o zasílání výpisů z úvěrového účtu prostřednictvím služeb elektronického bankovníctví Klient požádá a ČSOB takovýto způsob umožňuje. V případě, že se výpis z úvěrového účtu vrátí opakovaně jako nedoručitelný, je ČSOB oprávněna zasílání výpisů pozastavit. V případě spoludlužníků je výpis zasílán jen jednomu ze spoludlužníků, pokud se ČSOB a Klient nedohodnou jinak. Způsob zasílání výpisu může být změněn na žádost Klienta, pokud ji ČSOB potvrdí.
- 5.10. V období splácení je Klient oprávněn požádat ČSOB bez poplatku o:
- změnu výše splátek (snížení či zvýšení),
  - odklad splátek (v období odkladu splátek se nesplacená část úvěru nadále úročí).
- Výše uvedené možnosti může Klient využít nejdříve po 6 zaplacených měsíčních splátkách, maximálně třikrát během splácení a zároveň maximálně jednou za dvanáct měsíců (za celou dobu trvání úvěru nesmí být splátky odloženy v souhrnu o více než 3 měsíce). V případě snížení výše splátek celková splatnost úvěru nemůže být prodloužena o více než 24 měsíců. Celková délka doby trvání úvěru nesmí při využití kterékoliv z výše uvedených možností překročit 108 měsíců, resp. 144 měsíců, jde-li o smlouvu o spotřebitelském úvěru na bydlení. Klient bere na vědomí, že ČSOB nemusí umožnit Klientovi výše uvedené možnosti využít, neboť vždy posuzuje Klientovu aktuální situaci s přihlédnutím k jeho úvěruschopnosti.
- V případě, že ČSOB žádosti Klienta vyhoví, informuje Klienta písemně oznámením odeslaným na kontaktní adresu Klienta. Pokud Klient žádá o zvýšení či snížení výše splátky, vyhotoví ČSOB dodatek, který následně Klient i ČSOB podepíše.
- V případě změny výše splátek či odkladu splátek je ČSOB o této skutečnosti oprávněna informovat rovněž oprávněné uživatele Bankovního registru klientských informací, Nebankovního registru klientských informací a členy sdružení SOLUS.
- 5.11. Klient je oprávněn předčasně splatit úvěr nebo jeho část včetně poplatků a příslušenství (tj. především splatného úroku k datu předčasného splacení a splatných poplatků) k datu dohodnutému s ČSOB, jinak ke dni splatnosti splátky bezprostředně následující po doručení písemného oznámení Klienta o jeho úmyslu úvěr nebo jeho část předčasně splatit ČSOB, jestliže k tomuto dni má na účtu určenému ke splácení dostatek

peněžních prostředků. Jestliže Klient nebude mít k datu předčasné splátky na účtu určeném ke splácení dostatek peněžních prostředků pro provedení předčasné splátky v požadované výši (tj. celého úvěru nebo jeho části včetně příslušenství), předčasná splátka se neprovede.

Pokud je tak úvěr splacen jen částečně, je Klient oprávněn ve svém oznámení zvolit, zda bude úvěr nadále trvat po dobu sjednanou v této Smlouvě s tím, že ČSOB následně oznámí Klientovi novou, sníženou, výši splátek, nebo zda bude splácet nadále pravidelnými měsíční splátkami ve výši sjednané v této smlouvě, přičemž ČSOB následně oznámí Klientovi novou, zbývající dobu trvání spotřebitelského úvěru a výši poslední splátky. Pokud Klient volbu neprovede, platí, že částečná předčasná splátka dobu trvání úvěru sjednanou v této Smlouvě nemění.

ČSOB nemá v případě předčasného splacení práva na náhradu nákladů s tím vzniklých.

- 5.12. Smlouva zaniká řádným splacením úvěru; v případě, že dojde k zesplatnění úvěru, Smlouva zaniká dnem, kdy jsou splaceny pohledávky ČSOB ze Smlouvy, včetně příslušenství.

## **6. Podmínky, které je Klient povinen splnit před poskytnutím úvěru a dodržovat po celou dobu trvání jeho závazku vůči ČSOB ze Smlouvy**

- a) plnění povinností a závazků ze Smlouvy není v rozporu s jinými povinnostmi nebo závazky Klienta, ať zákonnými nebo smluvními,
- b) Klient nemá splatné a nezaplacené závazky vůči svým věřitelům, které by měly negativní vliv na jeho schopnost dostát svým platebním závazkům ze Smlouvy; zejména nemá splatné a nezaplacené závazky vůči finančním úřadům, České správě sociálního zabezpečení, celním úřadům a zdravotním pojišťovnám,
- c) Klient informuje ČSOB pravdivě o všech svých finančních závazcích; majetek Klienta není zatížen zástavními právy či jinými věcnými právy, kromě těch, o kterých ČSOB písemně informoval a
- d) údaje, uvedené Klientem v žádosti o úvěr, jsou úplné, pravdivé a správné.

## **7. Závazky Klienta**

Klient po celou dobu trvání úvěrového vztahu daného Smlouvou, tj. až do úplného splnění všech závazků z ní vyplývajících, je povinen:

- a) bezodkladně informovat ČSOB o všech skutečnostech, které by mohly jakkoli negativně ovlivnit jeho schopnost splácet úvěr ČSOB a
- b) předkládat ČSOB na její požádání, popř. jakmile to bude možné, takové dokumenty, které ČSOB může rozumně vyžadovat.

## **8. Oprávnění ČSOB**

8.1. Pokud nastane skutečnost, která může ohrozit řádné plnění závazků Klienta ze Smlouvy, zejména:

- a) Klient bude v prodlení se splacením jakékoli částky vůči ČSOB, popřípadě jinému subjektu, který mu poskytl úvěr,
- b) Klient bude v prodlení s placením svých závazků vůči finančním úřadům, celním úřadům, zdravotním pojišťovnám, České správě sociálního zabezpečení,
- c) prohlášení Klienta učiněná ve Smlouvě a/nebo údaje uvedené v žádosti o úvěr a/nebo v dokumentech předložených ČSOB se ukáží jako nepravdivé, neúplné nebo nepřesné,
- d) dojde k negativním změnám v majetkové a finanční situaci Klienta,
- e) peněžní prostředky na účtu resp. na účtech Klienta vedeného, resp. vedených u ČSOB, jsou předmětem exekuce anebo se nemovitý nebo jiný majetek Klienta stane předmětem nedobrovolné veřejné dražby nebo exekuce, bude vůči Klientovi podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, resp. bude vůči němu vedeno insolvenční řízení, nebo
- f) dojde k odstoupení od Smlouvy a Klient nesplatí v uvedeném termínu jistinu a úrok vyplývající ze Smlouvy,

je ČSOB oprávněna kdykoli poté:

- a) omezit nebo zastavit, resp. neumožnit čerpání peněžních prostředků,
- b) provést blokaci veškerých účtů Klienta vedených u ČSOB (zejména neprovádět Klientovy příkazy a nevyplácet hotovost),

- c) použít zůstatky účtů a došlé úhrady na splacení již splatných závazků Klienta,
  - d) změnit pořadí splácení takto: poplatky, smluvní pokuta, jistina, úroky, úroky z prodlení.
- 8.2. V případě prodlení Klienta s placením tohoto či jakéhokoliv jiného úvěru sjednaného s ČSOB je ČSOB oprávněna kdykoli Klientovi adresovat výzvu nebo upomínku k uhrazení dlužné částky, ve které ČSOB Klientovi poskytne alespoň 30 dní k jejich uhrazení. Poplatky za výzvu nebo upomínku v sobě zahrnují účelně vynaložené náklady spojené se zasíláním upomínek a výzev a smluvní pokutu. Pokud tak Klient neučiní, je ČSOB oprávněna jistinu veškerých úvěrů sjednaných s ČSOB zesplatnit ke dni uvedeném v oznámení. ČSOB je oprávněna zesplatnit úvěr dále tehdy, pokud bude zjištěn úpadek Klienta ve smyslu insolvenčního zákona. ČSOB je rovněž oprávněna zasílat Klientovi e-maily, ve kterých Klienta informuje o dlužné částce a vyzve jej k úhradě.
- 8.3. V případě úmrtí Klienta je ČSOB oprávněna zastavit čerpání peněžních prostředků a jistinu úvěru zesplatnit.
- 8.4. Oprávnění uvedená v odstavci 8.1. až 8.3. tohoto článku Podmínek nevylučují ani neomezují použití dalších oprávnění, která ČSOB náleží podle zákona nebo Smlouvy.
- 8.5. ČSOB je oprávněna odstoupit od smluvního vztahu v případě, kdy trvání závazků ze smlouvy nebo využívání produktu a služby se stane pro ČSOB nepřijatelným nebo nezákonným v důsledku existence příslušných právních předpisů nebo interní politiky ČSOB nebo Skupiny KBC (společnost KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení).

## 9. Vzájemná komunikace

- 9.1. Komunikace mezi ČSOB a Klienty se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak, a to následujícími způsoby:
- a) písemně,
  - b) elektronicky,
  - c) telefonicky/zasláním SMS na mobilní zařízení Klienta,
  - d) prostřednictvím Klientského centra,
  - e) osobně, návštěvou Obchodních míst.
- 9.2. Písemnosti doručované poskytovatelem poštovních služeb zasílá ČSOB Klientovi
- a) na zasílací adresu, kterou jí Klient sdělil,
  - b) na adresu trvalého pobytu, nesdělí-li Klient zasílací adresu; na adresu trvalého pobytu je ČSOB oprávněna zasílat písemnosti vždy, pokud to vzhledem k okolnostem považuje za nutné;
  - c) popř. na jinou dohodnutou adresu; dohodnutou adresou nemůže být adresa Obchodního místa a PO BOX;
  - d) jestliže Klient sdělí ČSOB adresu bydliště, je ČSOB oprávněna zasílat písemnosti i na adresu bydliště.
- 9.3. Písemnost se považuje za doručenu 3. pracovní den po odeslání v rámci České republiky a 15. pracovní den po odeslání do ciziny.
- 9.4. Pokud bude písemnost poskytovatelem poštovních služeb vrácena jako nedoručitelná, účinky doručení nastávají v den, kdy bude zásilka vrácena ČSOB. Účinky doručení nastávají i v případě, jestliže převzetí písemnosti Klient odmítne.
- 9.5. U dokumentů předkládaných Klientem v jiném než českém a slovenském jazyce je ČSOB oprávněna požadovat od Klienta úřední překlad předložených dokumentů, provedený na jeho náklady. ČSOB neodpovídá za opožděné provedení služby nebo příkazu v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
- 9.6. Při osobním jednání může Klient v případě, kdy to ČSOB umožní, potvrdit platnost svého jednání svým biometrickým podpisem (jako jedna z možností podepisování). Právním titulem pro shromažďování osobních údajů spojených s biometrickým podpisem je jednání o uzavření a plnění smlouvy. Biometrický podpis je vlastnoruční podpis učiněný na elektronický tablet nebo signpad. Zachycuje dynamiku podpisu a jeho charakteristické rysy, které do něj promítne podepisující osoba. Bližší informace naleznete v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“.
- 9.7. Rozsah služeb poskytovaných na jednotlivých Obchodních místech se může lišit, bližší informace jsou zveřejněny na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz).

## 10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. ČSOB je oprávněna ze všech telefonických hovorů s Klientem pořizovat zvukový záznam. Tento zvukový záznam ČSOB bezpečným způsobem archivuje v elektronické podobě a může ho použít k ochraně svých oprávněných zájmů jako důkazní prostředek v jakémkoli řízení před soudy nebo správními orgány.
- 10.2. Spory ze Smluv uzavřených dle čl. 2. Podmínek mohou být řešeny mimosoudně, prostřednictvím finančního arbitra, jehož internetové stránky jsou [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
- 10.3. Orgánem dozoru nad dodržováním povinností při sjednávání spotřebitelského úvěru je Česká národní banka. Klient je oprávněn podat stížnost orgánu dozoru.
- 10.4. ČSOB přijímá a vyřizuje reklamace a stížnosti Klientů v souladu s Reklamačním řádem ČSOB, který je zpřístupněn na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a [www.postovnisporitelna.cz](http://www.postovnisporitelna.cz), případně v Obchodních místech.
- 10.5. Obchodní podmínky pro ČSOB Spotřebitelské úvěry nabývají účinnosti dnem 1. 11. 2021.