

CZ

FAQs k Partner Bank AG

1. Všeobecní informace o bance

Kdo je Partner Bank AG a jaké služby nabízí?

Partner Bank AG je privátní banka, založená v roce 1992 se sídlem v Linci, specializující se na investiční oblasti, správu majetku s cennými papíry, investiční poradenství a také na investice do zlata.

V jakých zemích je Partner Bank AG ještě aktivní?

Partner Bank AG působí v Rakousku, Německu, na Slovensku, v České republice, v Maďarsku a Slovinsku.

Musím osobně vyřizovat své bankovní záležitosti v Linci?

Ne, své bankovní záležitosti nemusíte vyřizovat osobně v Linci. K dispozici máte kontaktní osobu přímo ve Vaší lokalitě.

Má banka pobočku v Německu, na Slovensku, v Česku a v Maďarsku?

Partner Bank AG nemá žádné pobočky v Německu, na Slovensku, v Česku ani v Maďarsku. V Česku, konkrétně v Brně se nachází odštěpný závod.

Jaké kontaktní možnosti nabízí Partner Bank AG a v jakých časech je klientský servis k dispozici?

Partner Bank AG můžete kontaktovat telefonicky od pondělí do čtvrtka v čase od 09:00 do 13:00 a v pátek od 09:00 do 12:00 na tel. čísle +43 732 69 65-0, nebo kdykoliv e-mailem na adrese info@partnerbank.at. Zároveň může klient kontaktovat Partner Bank prostřednictvím svého online klientského servisu.

Musím svůj dotaz podávat v němčině nebo angličtině? Nebo existuje také klientský servis v maďarštině, slovenštině češtině nebo slovinštině?

Ne, svůj dotaz nemusíte podávat v němčině ani angličtině. Náš slovenský, český, maďarský a slovinský klientský servis je Vám k dispozici a rádi Vám rád pomůžu s Vašimi požadavky ve Vašem rodném jazyce.

Kde najdu Všeobecné obchodní podmínky?

Všeobecné obchodní podmínky naleznete na oficiálních webových stránkách Partner Bank AG v patičce pod záložkou „VOP“.

Jak budu informován o změnách VOP, poplatků, podmínek nebo úpravách smlouvy?

Pokud využíváte online klientský servis u Partner Bank AG, veškeré změny VOP, poplatků, podmínek nebo smluv Vám budou oznámeny prostřednictvím tohoto online servisu. Pokud online klientský servis nevyžíváte, budou Vám tyto změny zaslány poštou.

2. Služby v oblasti cenných papírů

Jaké finanční nástroje lze v Partner Bank AG pořídit?

Partner Bank AG nabízí široké spektrum finančních řešení a investičních možností. Přesnou nabídku, která zahrnuje například akcie, fondy, ETF nebo zlato, je nejlépe si vyžádat přímo u spolupracujícího finančního zprostředkovatele.

Co je to správa majetku?

Správa majetku je profesionální finanční služba, při které předáte správu a investování svých finančních prostředků bance. Na základě předem stanovené strategie jsou prostředky investovány v souladu s touto strategií a portfolio je průběžně sledováno a spravováno bankou.

Co je to zúčtovací účet?

Zúčtovací účet je existující část depozitu a slouží výhradně k vypořádání peněžních toků z nákupu a prodeje cenných papírů, jakož i k vkladům a výběrům. Nejedná se o běžný účet pro každodenní platební styk. Pro převody směrem ke klientovi se standardně používá referenční účet vedený na jeho jméno, který klient sám určí.

Jak si mohu otevřít depozit u Partner Bank AG?

Založení depozitu u Partner Bank AG probíhá ve spolupráci s profesionálně vyškoleným investičním poradcem nebo zprostředkovatelem finančních služeb. Můžete kontaktovat Partner Bank AG, abyste našli poradce ve svém okolí.

Mohu si osobně otevřít depozit u Partner Bank AG bez poradce?

Ne, otevření depozitu bez poradce není možné.

Jaké poplatky jsou spojené s vedením depotu?

Poplatková struktura za vedení depotu může zahrnovat různé složky, jako jsou poplatky za vedení depotu, poplatky za správu zúčtovacího účtu a poplatky za nákup či prodej cenných papírů. Přesné informace o poplatcích naleznete v příslušných podmínkách.

Kde můžu vidět stav mého depozitu?

Přes online klientské služby můžete kdykoliv zobrazit stav svého depotu. Tak budete mít vždy aktuální přehled o svých investicích.

Mohu obchodovat s cennými papíry online?

Ne, u Partner Bank AG není možné obchodovat s cennými papíry online. Spolupracujeme s kvalifikovanými poradci, kteří Vás odborně podpoří a pomohou Vám při investičních rozhodnutích.

Mám osobní kontaktní osobu v případě dotazů a kde najdu její kontaktní údaje?

Ano, máte přiděleného osobního poradce nebo finančního zprostředkovatele, který se Vám věnuje. V případě dotazů se prosím obraťte přímo na tuto osobu. Kontaktní údaje naleznete ve svých dokumentech nebo si je můžete vyžádat přímo u Partner Bank AG.

Co mám dělat, pokud si přeji změnit poradce?

Pokud si přejete změnu poradce, obraťte se prosím přímo na Partner Bank AG, která Vás bude informovat o dalším postupu.

Jak mohu vložit peníze na svůj zúčtovací účet (např. bankovním převodem, SEPA převodem)?

Vklady na Váš zúčtovací účet probíhají prostřednictvím bankovního převodu z Vašeho referenčního účtu nebo pomocí SEPA inkasa, k němuž jste při podpisu smlouvy udělili SEPA mandát. Zúčtovací účet neslouží k běžnému platebnímu styku, a proto musí být všechny vklady spojeny s investicí.

Jak dlouho trvá, než se vklady na mém zúčtovacím účtu zobrazí?

Doba, než se vklady zobrazí na Vašem zúčtovacím účtu, závisí na příslušné bance. Obvykle trvá bankovní převod 1 až 2 bankovní dny.

Jak mohu ukončit nebo pozastavit svůj spořicí plán a jaké lhůty je třeba dodržet?

Pokud si přejete ukončit nebo pozastavit svůj spořicí plán, je nutné podat příslušný dispoziční pokyn. Obraťte se na svého poradce. Dispoziční pokyn musí být doručen nejméně 3 dny před koncem měsíce.

Jak si mohu nechat vyplatit částku z depozita a jak dlouho tento proces trvá?

Pokud si přejete vybrat určitou částku z depozita, obraťte se prosím na svého poradce.

Jak mohu zrušit svůj depozit a jaké lhůty jsou s tím spojeny?

Zrušení depozita je možné kdykoli. Prodej cenných papírů probíhá každý pracovní den. Zrušení depozita je možné pouze na základě vlastnoručně podepsané výpovědi nebo výpovědi podepsané pomocí TAN kódu. Od okamžiku prodeje cenných papírů trvá výplata 3–5 bankovních dnů.

Kam bude při zrušení depozita převeden výnos?

Při zrušení depozita bude výnos z prodeje cenných papírů nejprve převeden na Váš zúčtovací účet. Odtud budou prostředky vyplaceny na referenční účet, který jste uvedli bance.

Jak mohu ukončit správu majetku a jaké lhůty je třeba dodržet?

Ukončení správy majetku je možné k polovině měsíce nebo ke konci měsíce. Výpověď musí být doručena nejméně 3 bankovní dny před daným termínem. Od prodeje všech cenných papírů ve správě majetku trvá výplata 7 až 10 pracovních dnů. Ukončení správy majetku může proběhnout pouze na základě vlastnoručně podepsané nebo TAN podepsané výpovědi.

Mohu od smlouvy odstoupit a jaké lhůty je třeba dodržet?

Máte právo od smlouvy odstoupit bez jakýchkoliv formalit do 14 dnů od jejího uzavření.

Co se stane se společným depotem v případě rozchodu nebo rozvodu?

V případě rozchodu nebo rozvodu partnerů či manželů, kteří mají společný depot, je nakládání s tímto depozitem závislé na rozhodnutí soudu nebo dohodě mezi nimi. Pokud se nedosáhne dohody, soud rozhodne o rozdělení společného majetku, včetně finančních prostředků uložených v depotu. Po doručení příslušného rozhodnutí může být společný

depot zrušen a finanční prostředky rozděleny podle rozhodnutí soudu, nebo se může pokračovat v jeho vedení podle dohody či rozhodnutí soudu.

Co se stane s mým depozitem v případě úmrtí?

V případě úmrtí majitele účtu je nutné bance doručit úmrtní list. Následně bude účet/depozit zablokován až do rozhodnutí platného v dědickém řízení, které určí, kdo je oprávněným dědicem finančních prostředků. Po předložení soudního rozhodnutí může dědic bance sdělit, jak chce naložit s depozitem nebo finančními prostředky.

Mohu svůj depozit z Partner Bank AG převést do jiné banky nebo naopak?

Ano, můžete si svůj depozit převést do jiné banky. Podrobné informace o celém procesu a případných poplatcích Vám rádi poskytne naše servisní oddělení.

Kde mohu podat stížnost? Jak dlouho trvá vyřízení mé stížnosti?

Stížnost můžete podat písemně, telefonicky, faxem nebo e-mailem na níže uvedené adrese:

Partner Bank AG

Beschwerdemanagement

Goethestraße 1a, A-4020 Linz, Rakousko

Telefon: +43 732 69 65-0

Fax: +43 732 66 67 67

E-mail: compliance@partnerbank.at

Současně můžete k podání stížnosti využít také náš formulář stížností, který naleznete zde: <https://www.partnerbank.at/cz/formular-stiznosti>

Protože každá stížnost je jiná, prosíme o pochopení, že nemůžeme uvést obecnou dobu zpracování. Snažíme se však Váš požadavek zpracovat do 7 pracovních dnů. Pokud není možné zpracování v tomto termínu, informujeme Vás o průběhu zpracování.

Jak Partner Bank AG zajišťuje ochranu vkladů a jaké jsou maximální kryté částky v případě insolvence banky?

Vklady u Partner Bank AG jsou pojištěny u ESA Einlagensicherung AUSTRIA Ges.m.b.H., Wipplingerstr. 34/4/DG4, 1010 Vídeň, Rakousko, telefon: +43 (1) 533 98 03-0, fax: +43 (1) 533 98 03-5, e-mail: office@einlagensicherung.at. Úroveň krytí je až do výše 100 000 EUR nebo jejího ekvivalentu v zahraniční měně na jednoho vkladatele u jedné úvěrové instituce. V případě více vkladů u jedné úvěrové instituce se všechny vklady sečtou a jsou chráněny do částky 100 000 EUR nebo ekvivalentu v zahraniční měně. Tato úroveň krytí se vztahuje na každého vkladatele samostatně. Žádosti o náhradu nedostupných vkladů je nutné dle § 12 ESAEG podat instituci pro ochranu vkladů do 12 měsíců od vzniku pojistné události.

3. Údaje, ochrana údajů a bezpečnost

Jak Partner Bank AG chrání moje osobní údaje?

Ochrana Vašich osobních údajů je pro nás mimořádně důležitá. Přijímáme přiměřená technická a organizační opatření k zajištění ochrany Vašich údajů

před úmyslným nebo neúmyslným vymazáním, ztrátou, změnou či neoprávněným přístupem.

Zaměstnanci Partner Bank AG i naši smluvně vázaní zprostředkovatelé jsou vázáni mlčenlivostí, která trvá i po ukončení smluvního vztahu.

Na koho se mohu obrátit, pokud chci získat informace o zpracování osobních údajů ve Partner Bank AG?

Pověřenec pro ochranu osobních údajů plní úlohu kontaktního místa v souvislosti s otázkami týkajícími se zpracování osobních údajů.

Pověřence můžete kontaktovat na následujících kontaktních údajích:

E-mail: datenschutzbeauftragter@partner-bank.at

Písemně poštou:

Partner Bank AG

Datenschutzbeauftragter

Goethestraße 1a, 4020 Linz, Rakousko

Komu smí Partner Bank AG poskytovat informace o údajích klientů, jejich účtech a depozitech?

Partner Bank AG smí poskytovat informace o údajích klientů, jejich účtech, depozitech či investicích pouze za přesně stanovených podmínek, které vyplývají z příslušných právních předpisů. Partner Bank AG je oprávněna, případně povinna poskytovat informace státním a veřejným institucím, pokud to vyžaduje zákon (např. orgánům dohledu, kontrolním orgánům, soudům a policii, finanční správě a dalším zákonem stanoveným institucím). S výslovným písemným souhlasem klienta je možné poskytnout osobní údaje třetí osobě, jako je například právní zástupce. Pro řádné plnění smluvních povinností mohou být údaje poskytnuty například finančním zprostředkovatelům, technickým a IT poskytovatelům. Nepovolené poskytování osobních údajů je zakázáno a může vést k právním následkům.

Co mám dělat, pokud mám podezření na podvod?

Pokud máte podezření, že jste se mohli stát obětí podvodu, nebo jste zaznamenali podezřelou aktivitu týkající se Vašeho depozitu, investice či komunikace jménem Partner Bank AG, doporučujeme postupovat následovně:

- Neprodleně kontaktujte Partner Bank AG
- Požádejte o změnu přihlašovacích údajů k Vašemu online klientskému servisu
- Neposkytujte třetím stranám žádné osobní ani přihlašovací údaje
- Uchovávejte veškeré důkazy
- Oznamte případ policii nebo Úřadu pro ochranu osobních údajů

Co mohu udělat, pokud jsem ztratil nebo zapomněl přihlašovací údaje do online klientského servisu?

V takovém případě prosím kontaktujte naše servisní oddělení, které Vám pomůže s obnovením Vašich přihlašovacích údajů. Poskytne Vám příslušný formulář, prostřednictvím kterého můžete jednoduše a bezpečně požádat o změnu Vašich přihlašovacích údajů do online klientského servisu.

Jak mohu změnit své osobní údaje (např. adresu, kontaktní údaje)?

V takovém případě prosím kontaktujte naše zákaznické oddělení, které Vám pomůže se změnou Vašich kontaktních údajů. Poskytneme Vám příslušný formulář, prostřednictvím kterého můžete jednoduše a bezpečně aktualizovat své kontaktní údaje.

Jak mám postupovat, pokud si přeji změnit bankovní spojení pro vklady a výběry?

V uvedeném případě prosím kontaktujte naše zákaznické oddělení, které Vám pomůže se změnou bankovního spojení. Poskytneme Vám příslušný formulář, prostřednictvím kterého můžete jednoduše a bezpečně aktualizovat své bankovní údaje.

