

Služba KONTAKT
0850 123 000

**SPRIEVODCA
SLUŽBOU**



VÚB BANKA

základné informácie

O službe KONTAKT

Služba KONTAKT je telefonická služba VÚB banky, ktorá je klientom k dispozícii 24 hodín denne z ľubovoľného miesta na Slovensku na tel. číse 0850 123 000 alebo v zahraničí na tel. číse +421 484 141 212. Služba KONTAKT vám umožní disponovať všetkými účtami vedenými vo VÚB banke (okrem úverových účtov).

Služba KONTAKT vám ponúka

- vybrané služby prostredníctvom automatizovaného hlasového systému (IVR),
- širokú ponuku služieb poskytovaných operátormi Kontaktného centra (KC).

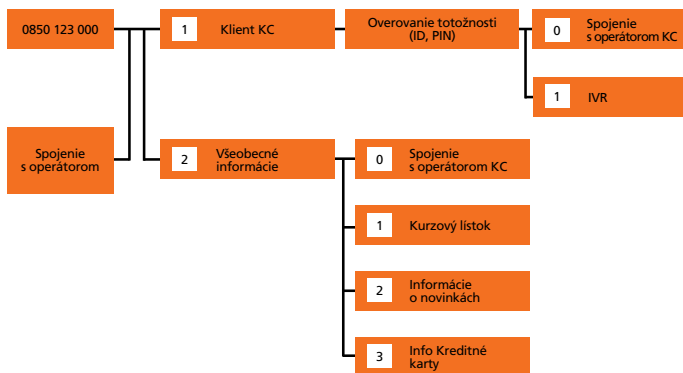
Čo potrebujete pre zriadenie a využívanie služby KONTAKT?

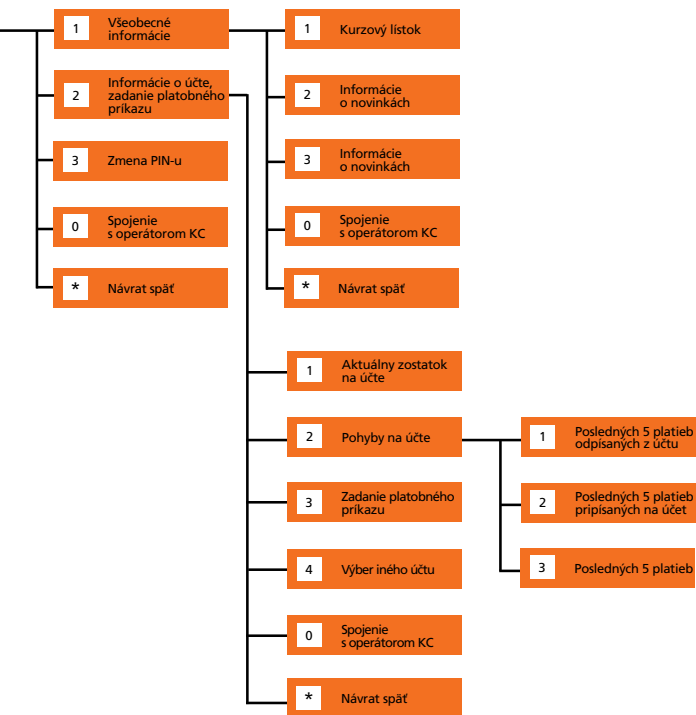
- bežný účet, flexiúčet alebo flexibiznis účet vedený vo VÚB banke,
- telefón s tónovou voľbou (pre IVR),
- akýkoľvek telefón (pre spojenie s operátorom).

Bezpečnosť

- bezpečnosť pri prihlásení je zaistená identifikačným číslom (ID), PIN kódom a heslom,
- bezpečnosť pri potvrdzovaní platieb je zaistená kódom z Grid karty,
- na zvýšenie bezpečnosti slúži aj náhodný výber požadovaných znakov PIN kódu a hesla na overenie vašej totožnosti,
- pre aktívne transakcie je stanovený maximálny denný limit viazaný na užívateľa/disponenta v zmysle Všeobecných obchodných podmienok VÚB, a.s., pre depozitné produkty.

ponuka služieb automatizovaného hlasového systému (IVR)





d'alšie informácie

Služby poskytované automatizovaným hlasovým systémom

- Všeobecné informácie
- Informácie o účte, zadanie platobného príkazu
- Zmena PIN kódu
- Spojenie s operátorom Kontaktného centra

1 Všeobecné informácie

- **Kurzový lístok**
 - kurzový lístok až za 60 dní dozadu,
 - hlasová informácia o kurzovom lístku vybraných mien za zvolený dátum.

Ak si zvolíte dátum, ktorý pripadá na sobotu, nedeľu alebo štátny sviatok, dostanete posledný zverejnený kurzový lístok.

- **Novinky**
 - aktuálna informácia o novinkách VÚB banky (produkty, služby, zaujímavé informácie).

2 Informácie o účte, zadanie platobného príkazu

- prístup k týmto informáciám je podmienený správnou identifikáciou klienta prostredníctvom identifikačného čísla (ID) a PIN kódu,

- budete požiadaní o zadanie čísla svojho účtu, ktorým môžete následne disponovať.
- **Aktuálny zostatok na účte**
 - informácie o použiteľných zostatkoch na všetkých účtoch v tvare:
 - číslo účtu,
 - dátum (aktuálny),
 - aktuálny použiteľný zostatok, v ktorom bude zahrnutý účtovný zostatok, limit prečerpania, povinný minimálny zostatok, rezervácie, vinkulácie alebo blokácie na účte.
- **Pohyby na účte**
 - informácie o 5 kreditných obratoch*, 5 debetných obratoch** alebo 5 obratoch na zadanom účte, maximálne:
 - 24 mesiacov dozadu pre bežné a termínované účty,
 - 360 dní dozadu pre vkladné knižky,
 - neobmedzene pre termínované účty,
 - informáciu dostanete v tvare:
 - dátum zúčtovania,
 - suma transakcie – pripísané/odpísané,
 - číslo účtu partnera:
 - a) pri bezhotovostných kreditných transakciách číslo účtu platiteľa,
 - b) pri hotovostných transakciách len výber/vklad v hotovosti.
- **Zadanie jednoduchého platobného príkazu**
 - možnosť zadať jednoduchý platobný príkaz na úhradu v EUR na zadanom čísle účtu do výšky denného limitu,
 - postup zadania:
 - cieľový účet partnera (maximálne 16 číslic), potvrdíte #,
 - kód banky partnera,
 - suma,
 - variabilný symbol – ak ho ne zadáte, automaticky sa doplní variabilný symbol 9,
 - konštantný symbol – ak ho ne zadáte, automaticky sa doplní konštantný symbol 0308,
 - špecifický symbol (nepovinný údaj).

* prichádzajúce platby

** odchádzajúce platby

možnosti služby KONTAKT

- dátum splatnosti s možnosťou zadať aktuálnu splatnosť, príp. max. 30 kalendárnych dní dopredu – ak ho ne zadáte, doplní sa aktuálny dátum splatnosti
- vypočítanie si všetkých zadaných údajov:
 - pre potvrdenie platobného príkazu stlačte 1,
 - pre opätovné vypočítanie platobného príkazu stlačte 2,
 - pre opravu platobného príkazu stlačte 3,
 - pre spojenie s operátorom stlačte 0.
- **Výber iného účtu**
 - v rámci jedného volania môžete získať informácie alebo vykonať operácie na ktoromkoľvek ďalšom zo svojich účtov.

3 Zmena PIN kódu do služieb nonstop bankingu

- kedykoľvek môžete zmeniť svoj doterajší nonstop banking PIN kód na nový PIN (maximálne 6 číslic).

0 Spojenie s operátorom Kontaktného centra

- spojenie s operátorom KC z ktorejkoľvek úrovne menu IVR.

Služby poskytované operátorom Kontaktného centra

- Všeobecné informácie
- Informácie o účtoch
- Nastavenie upozornení
- Aktívne operácie na účtoch

Všeobecné informácie

- **Kurzový lístok**
 - informácia o výške kurzu zvolenej cudzej meny za zvolený deň, max. však 60 dní dozadu,
 - okamžité zaslanie kurzového lístka alebo aktivácia pravidelného zasielania kurzového lístka vo vybranom cykle e-mailom.
- **Úrokové sadzby**
 - aktuálne úrokové sadzby produktov VÚB banky,
 - možnosť jednorazového zaslania alebo aktivácie pravidelného zasielania vo vybranom cykle e-mailom.
- **Údaje o pobočkách a expositúrach VÚB banky**
 - informácie o konkrétnej lokalite (adresa, mesto), otváracích hodinách a o druhoch poskytovaných služieb v jednotlivých pobočkách VÚB banky.
- **Číselníky – konštantné symboly, kódy bánk, kódy krajín**
 - informácie o požadovaných číselníkoch potrebných na vykonávanie platobného styku.
- **Cenník poplatkov**
 - aktuálne poplatky produktov a služieb VÚB banky.

možnosti služby KONTAKT

- **Informácie o podmienkach na vydanie platobných kariet (PK), blokácia PK**
 - podmienky na vydanie jednotlivých typov PK, informácie o telefónnych číslach pre zadanie blokácie PK.
- **Informácie o lokalitách siete bankomatov, EFT POS (platobných terminálov)**
 - informácie o lokalitách siete bankomatov, EFT POS podľa druhu platobnej karty s možnosťou ich zaslania e-mailom.
- **Inštalácia terminálov a imprintérov na akceptáciu PK**
 - podmienky využívania tejto služby, servisné informácie pre prípad poruchy terminálov (kontakt, telefón).
- **Všeobecné informácie o službách a produktoch banky a nových produktoch**
 - informácie o základných podmienkach pre jednotlivé produkty a služby.

Informácie o účtoch

- **Informácia o použiteľnom zostatku na účte**
 - aktuálny zostatok na všetkých vašich účtoch za aktuálny deň, resp. za iný deň.
- Táto informácia je prístupná pre majiteľa účtu a disponenta.
- jednorazové zaslanie použiteľného zostatku za aktuálny deň alebo pravidelné zasielanie vo vybranom cykle e-mailom.

Jednorazové zaslanie zostatku je prístupné pre majiteľa účtu a disponenta. Pravidelné zasielanie zostatku je prístupné len pre majiteľa účtu.

■ **Informácia o histórii transakcií**

- informácia o transakciách zaúčtovaných na účtoch a transakciách vykonaných PK:
 - 24 mesiacov dozadu pre bežné účty,
 - 360 dní dozadu pre vkladné knižky,
 - neobmedzene pre termínované účty.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a disponenta.

■ **Okamžitý a pravidelný elektronický výpis z účtu**

- zaslanie okamžitého výpisu alebo pravidelné zasielanie výpisu z účtu e-mailom,
- výpis obsahuje všetky transakcie od posledného pravidelného výpisu až ku dňu žiadosti o okamžitý výpis,
- možnosť pravidelného zasielania elektronických výpisov e-mailom v inom cykle ako papierovom (denne alebo mesačne).

Služba „Zaslať pravidelný výpis“ je prístupná len pre majiteľa účtu.

Služba „Zaslať okamžitý výpis“ je prístupná len pre majiteľa účtu.

■ **Jednorazové zaslanie a pravidelné zasielanie výkazov o poplatkoch**

- jednorazové zaslanie výkazu o zúčtovaných poplatkoch nonstop bankingu ku dňu ich zúčtovania za aktuálny alebo predchádzajúci poplatkový cyklus e-mailom,
- pravidelné zasielanie výkazu o zúčtovaných poplatkoch nonstop bankingu ku dňu ich zúčtovania v stanovenom cykle e-mailom,

možnosti služby KONTAKT

- vo výkaze sú zúčtované poplatky napr. za vyžiadané SMS výstupy.

Jednorazové zaslanie je prístupné pre majiteľa účtu a disponenta. Pravidelné zasielanie je prístupné pre majiteľa účtu a disponenta.

Nastavenie upozornení

■ Aktivácia tzv. upozornení vo zvolenom období

- upozornenie na transakciu,
- upozornenie na klesnutie zostatku pod minimálne stanovený limit,
- upozornenie na prekročenie zostatku nad maximálne stanovený limit,
- upozornenie na nezrealizované prevody,
- upozornenie na prihlásenie do nonstop bankingu,
- upozornenie na autorizáciu platobnou kartou.

Upozornenia budú zasielané e-mailom na zvolenú adresu alebo prostredníctvom SMS správ na mobilný telefón.

Upozornenia sú prístupné len pre majiteľa účtu s výnimkou upozornenia na prihlásenie do nonstop bankingu, ktoré si môže aktivovať aj disponent.

Aktívne operácie na účtoch*

■ Zadanie jednoduchého platobného príkazu – úhrada, resp. inkaso v EUR alebo v cudzej mene

- v rámci VÚB banky alebo do inej banky prostredníctvom telefónneho operátora zadáním povinných údajov:
 - číslo účtu a kód banky príjemcu (pri úhrade), resp. platiteľa (pri inkase),
 - suma,
 - mena,
 - splatnosť,
 - variabilný symbol,
 - konštantný symbol,

* operácie, pri ktorých sa mení zostatok na účte

- možnosť zadania špecifického symbolu, textovej informácie (tieto údaje sú nepovinné),
- pri prevodnom príkaze do inej banky alebo pri prevodnom príkaze v rámci banky s budúcou splatnosťou bude zaúčtovaná transakcia podľa dátumu splatnosti zadaného klientom,
- pri prevodnom príkaze v rámci banky so splatnosťou v aktuálny deň bude prevodný príkaz spracovaný okamžite (on-line),
- z termínovaného vkladu je možné zadať prevodný príkaz bez účtovania poplatku za predčasný výber v deň splatnosti vkladu.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

■ **Zadanie rýchlej platby – úhrada, resp. inkaso v EUR alebo v cudzej mene v rámci VÚB banky**

- zadanie rýchleho platobného príkazu na úhradu, resp. inkasa v EUR alebo v cudzej mene (len v rámci VÚB banky) so splatnosťou v aktuálny deň zadaním povinných údajov:
 - číslo účtu príjemcu (pri úhrade), resp. platiteľa (pri inkase),
 - suma,
 - mena,
 - variabilný symbol,
 - konštantný symbol.

Možnosť zadať aj špecifický symbol a informáciu do textu (tieto údaje sú nepovinné).

Uvedená služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

■ **Zadanie zrýchlenej platby a inkasa do inej banky**

- možnosť zadania zrýchleného platobného príkazu na úhradu, resp. inkasa do inej banky so splatnosťou v aktuálny deň len v EUR,

možnosti služby KONTAKT

- zrýchlená platba do inej banky je povolená len do 12.00 hod., zrýchlenú platbu nie je možné zadať posledný deň v mesiaci.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

■ **Zadanie trvalého príkazu a automatického prevodu**

- možnosť zadania trvalého príkazu na úhradu alebo inkasa,
- automatický prevod možno zadať len na účet vedený vo VÚB a len v mene účtu, z ktorého sa uhrádza, automatické prevody slúžia na prevod celého zostatku, sumy nad zvolený limit alebo vo výške zvolenej sumy v periodicite určenej klientom (v prípade zadania viacerých automatických prevodov splatných v jeden deň bude realizovaný len jeden v závislosti od použitého konštantného symbolu a odo dňa zadania).

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

■ **Odvolanie nezrealizovaných prevodných príkazov zadanych „dnes“ alebo v predchádzajúcich dňoch**

- informácie o zadanych a neuhradených prevodných príkazoch,
- možnosť zmeniť alebo odvolať nezrealizované prevodné príkazy (úhrady, inkasá) zadané v aktuálny deň alebo v predchádzajúcich dňoch, pokiaľ neboli zaradené na spracovanie.

Pozor: Nie je možné odvolať tie prevodné príkazy, ktoré boli zadané z podnetu banky, resp. treťou stranou!
Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

- **Zadanie platobného príkazu na úhradu do zahraničia**
 - možnosť požiadať o zrušenie zadaného platobného príkazu do zahraničia.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

- **Povolenie a zrušenie prípustnosti inkasa**
 - možnosť požiadať o povolenie, resp. zrušenie prípustnosti inkasa k svojim účtom zadaného cez nonstop banking.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu.

- **Otvorenie termínovaného a netermínovaného účtu, zatvorenie termínovaného účtu**

- otvorenie nasledujúcich typov účtov:
 - bežný účet v EUR a v cudzej mene,
 - termínovaný vklad v EUR a v cudzej mene,
- zrušenie uvedených typov termínovaných účtov.

Táto služba je prístupná len pre majiteľa účtu.

- **Zmena vybraných parametrov na účte**

- zadanie, resp. zrušenie výpovede vkladu na úsporných vkladoch a vkladných knižkách v EUR s výpovednou lehotou.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

- zadanie, zmena, zrušenie čísla účtu pre vyplácanie úrokov z termínovaných účtov.

Táto služba je prístupná pre majiteľa účtu a môže byť prístupná aj pre disponenta.

- zmena cyklu zasielania výpisov v papierovej forme.

Táto služba je prístupná len pre majiteľa účtu.

d'alšie informácie

- blokovanie účtu.

Táto služba je prístupná len pre majiteľa účtu.

■ Žiadosť o službu k účtu

Sprostredkovanie realizácie týchto služieb k účtu v pobočke VÚB banky:

- zriadenie, resp. zrušenie služby KONTAKT, Internet banking, Mobil banking,
- aktivácia, blokovanie alebo zrušenie Grid karty,
- vydanie platobnej karty, zmena limitu na platobnej karte,
- znovuvytlačenie PIN kódu k platobnej karte,
- znovuvytlačenie výpisu k PK, zmena adresy k PK, zmena účtu obchodníka PK, zmena adresy, resp. názvu obchodníka PK,
- znovuvytlačenie výpisu obchodníckych transakcií PK, zmena periodicity zasielania výpisov obchodníkov, posúdenie transakcie PK a obchodníka,
- povolenie debetu, resp. zmena povoleného debetu na osobnom konte v EUR,
- žiadosť o poskytnutie úveru, nákup a predaj podielových listov a dohodnutie návštevy klienta vo vybranej pobočke.

Tieto služby sú prístupné pre majiteľa účtu a môžu byť prístupné aj pre disponenta.

■ Informácie o kreditných kartách klienta

- informácie o:
 - aktuálnom zostatku na vašom kreditnom kartovom účte,
 - výške minimálnej splátky v danom mesiaci, aj v predchádzajúcich mesiacoch,
 - dátume splatnosti minimálnej splátky,
 - prehľade transakcií realizovaných prostredníctvom kreditnej karty,
 - úhrade minimálnej splátky.

Tieto služby sú prístupné pre majiteľa aj držiteľa kreditnej karty.

- nastavenie/zrušenie inkasa minimálnej splátky ku kreditnej karte.

Táto služba je prístupná len pre majiteľa kreditnej karty.

■ Informácie o spotrebnom a hypotekárnom úvere klienta

- informácie o:
 - výške úveru,
 - dátume prvého čerpania úveru,
 - celkovej vyčerpanej sume úveru,
 - zostávajúcej sume,
 - celkovej splatnej sume,
 - výške a dátume poslednej splátky,
 - výške a dátume nasledujúcej splátky,
 - pohyboch na úverovom účte.

Telefónne číslo služby KONTAKT:

v rámci Slovenskej republiky: 0850 123 000

zo zahraničia: +421 484 141 212

Všetky informácie sú aktuálne k 1. 4. 2008.