

VÚB, a. s., Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25
Obchodný register: Mestský súd Bratislava III
Oddiel: Sa, vložka č. 341/B, IČO: 31 320 155
BIC: SUBASKBX
www.vub.sk

Predmet činnosti: podľa zákona o bankách
Orgán dohľadu: Národná banka Slovenska
I. Karvaša 1, 813 25 Bratislava
Banková licencia udelená rozhodnutím NBS
č. UBD-1744/1996 z 26. 9. 1996

Obchodné meno spoločnosti:

IČO/RČ (ďalej ako „spoločnosť“):

Vnútorný predpis spoločnosti zo dňa:

Pravidlá styku s klientom, potenciálnym klientom a povinnosti v súvislosti s vybavovaním sťažností klientov

1. Zásady správania sa v obchodnom styku

1. Spoločnosť, jej zamestnanci a externí spolupracovníci spolupracujúci so spoločnosťou na základe Zmluvy o spolupráci (ďalej len externí spolupracovníci) vykonávajú svoju prácu čestne a v zhode s právnym poriadkom Slovenskej republiky.
2. Zamestnanci a externí spolupracovníci riadne a svedomito reprezentujú spoločnosť.
3. Zamestnanci a externí spolupracovníci sú povinní postupovať vždy tak, aby nepoškodili spoločnosť a jej dobré meno.
4. Zamestnanci a externí spolupracovníci sú povinní chrániť majetok spoločnosti a používať ho výlučne iba pre podnikateľskú činnosť spoločnosti.
5. Zamestnanci a externí spolupracovníci sú povinní vyvarovať, resp. zdržať sa podvodného konania i účasti na podvodnom konaní.
6. Informácie, ktoré zamestnanci a externí spolupracovníci získajú v rámci svojej činnosti pre spoločnosť, nesmú používať pre osobný zisk, potrebu a ani pre iný účel, než pre ktorý boli určené. Tento ich záväzok trvá i po ukončení pracovného pomeru alebo zmluvného vzťahu so spoločnosťou.
7. Pri komunikácii s tretími osobami zachovávajú zamestnanci a externí spolupracovníci najvyššiu mieru opatrnosti a sú povinní zdržať sa všetkého, čo by mohlo viesť k porušeniu zákona o ochrane osobných údajov.
8. Dôverné informácie, s ktorými Zamestnanci a externí spolupracovníci sú povinní zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedeli počas výkonu práce pre spoločnosť, a to najmä, nie však výlučne, o informáciách dôvernej povahy, o informáciách, ktoré nie sú verejne dostupné, alebo o informáciách, ktorých vyzradením by spoločnosti vznikla alebo mohla vzniknúť škoda, nemajetková ujma a/alebo ušlý zisk.

2. Zásady správania sa pri jednaní s klientmi spoločnosti a s tretími osobami

1. Pri jednaní s klientmi a potenciálnymi klientmi spoločnosti je zakázané správať sa spôsobom, ktorý by bol v rozpore s Listinou základných práv a slobôd a iných právnych predpisov.
2. Uplatňuje sa zdvorilý, korektný a nestranný prístup ku všetkým klientom spoločnosti.
3. Jednanie musí byť vedené nestranne, bez akejkoľvek predpojatosti, či zvýhodňovaniu plynúceho z osobných motívov pracovníka.
4. Klientom spoločnosti sú poskytované úplné, pravdivé, neskreslené a zrozumiteľné informácie súvisiace s poskytovanými produktmi spoločnosti, resp. finančnými službami.

3. Pri výkone činnosti platí pre zamestnancov a externých spolupracovníkov prísny zákaz vykonávania nasledovných činností:

1. Vyvíjanie akéhokoľvek nátlaku na klienta a potenciálneho klienta za účelom zjednania poistenia, úveru či pôžičky, prijímania vkladu.
2. Vedomé vystavenie klienta a potenciálneho klienta neprimeranej finančnej záťaži, a tým ohrozenie budúcej schopnosti klienta poistenie, úver či pôžičku, splácať.
3. Používanie násilia alebo iných nezákonných praktík, ktoré fyzicky, psychicky alebo iným spôsobom obťažujú osoby klientov a potenciálnych klientov, či iných osôb, ich povest alebo ničia ich majetky.
4. Užívanie obscénnych, sprofanovaných alebo hrubých jazykových výrazov.
5. Neprimerané naliehanie na deti, tehotné ženy, chorých partnerov klientov a potenciálnych klientov, príbuzných klientov a potenciálnych klientov, či iné osoby za účelom zistenia informácií súvisiacich s ponukou poistenia, úveru či pôžičky, stavebného sporenia, u ktorých by takéto jednanie mohlo akokoľvek spôsobiť psychickú ujmu.
6. Telefonovanie klientovi alebo potenciálnemu klientovi bez uvedenia mena volajúceho.

7. Zjednávanie poistenia, úverov či pôžičiek s osobami, ktoré javia akýkoľvek náznak tiesne, neskúsenosti, rozumovej slabosti alebo rozrušenia.
8. Zamestnanci a externí spolupracovníci sa zaväzujú pred uzavretím zmluvy o poskytnutí finančnej služby a pri jej zmene klientovi oznámiť informácie v zmysle § 32 a § 33 Zákona o finančnom sprostredkovaní a zistiť jeho skúsenosti a znalosti týkajúce sa príslušnej finančnej služby v zmysle § 35 Zákona o finančnom sprostredkovaní. Originál záznamu vyhotoveného na tieto účely sú pracovníci povinní uložiť na archiváciu alebo odoslať finančnej inštitúcii.

4. Pravidlá činnosti vo vzťahu ku klientom

1. Spoločnosť ako finančný agent je povinná vykonávať finančné sprostredkovanie v súlade s ustanoveniami § 28 a nasl. zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej ako „Zákon o finančnom sprostredkovaní“).
2. Potenciálny klient je osoba, ktorej bola predložená ponuka alebo výzva na účely poskytovania finančného sprostredkovania.
3. Neprofesionálny klient je klient, ktorý je fyzickou osobou, ktorej je poskytované finančné sprostredkovanie pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov jeho domácnosti.
4. Spoločnosť je oprávnená informovať potenciálneho klienta, že vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s jednou finančnou inštitúciou a či má zmluva výhradnú alebo nevýhradnú povahu. Ak klient o to požiada spoločnosť mu oznámi aj obchodné meno finančnej inštitúcie.
5. Spoločnosť je povinná poskytnúť neprofesionálnemu klientovi alebo potenciálnemu neprofesionálnemu klientovi informácie, ktoré sú potrebné na to, aby mohol správne porozumieť charakteru a rizikám finančnej služby a následne zodpovedne prijať rozhodnutie týkajúce sa finančnej služby v súlade s ustanoveniami §33 Zákona o finančnom sprostredkovaní.
6. Spoločnosť je povinná zistiť a zaznamenať požiadavky a potreby klienta, jeho skúsenosti a znalosti týkajúce sa príslušnej finančnej služby a o jeho finančnej situácii, a to s ohľadom na povahu finančnej služby, ktorá je predmetom finančného sprostredkovania.
7. Ak spoločnosť nezistí informácie podľa predchádzajúceho bodu, nesmie klientovi ponúknuť uzavretie zmluvy o poskytnutí finančnej služby, to neplatí, ak klient preukázateľne odmietne poskytnúť informácie a trvá na uzavretí zmluvy o poskytnutí finančnej služby.

5. Povinnosti Spoločnosti v súvislosti s vybavovaním sťažností klientov

1. Ak klient alebo potenciálny klient doručí Spoločnosti sťažnosť na služby finančného sprostredkovania, poskytnuté Spoločnosťou alebo inú sťažnosť týkajúcu sa finančného sprostredkovania je povinný ju ihneď postúpiť spoločnosti VÚB, a.s. na vybavenie, inak zodpovedá za škodu vzniknutú v súvislosti s porušením tejto povinnosti. Zároveň je Spoločnosť povinná kedykoľvek na požiadanie poskytnúť súčinnosť spoločnosti VÚB, a.s. v súvislosti s vybavovaním sťažností klientov alebo potenciálnych klientov v zmysle §26 zákona o finančnom sprostredkovaní.
2. Sťažnosť klient môže podať niekoľkými spôsobmi a to:
 - a) písomnou formou na adresu Spoločnosti uvedenú v záhlaví tohto dokumentu
 - b) telefonicky na tel. linku zákazníckeho servisu, o telefonickej sťažnosti spíše príslušný zamestnanec, ktorý sťažnosť prijal záznam
 - c) elektronickou formou
 - d) iným spôsobom (napr. prostredníctvom zmluvných partnerov atď.)
3. Spoločnosť vedie evidenciu sťažností (podaní) klientov a je povinná viesť záznam o každej sťažnosti v rozsahu:
 - a) meno, priezvisko a adresa bydliska sťažovateľa ak ide o fyzickú osobu, názov alebo obchodné meno a sídlo sťažovateľa, ak ide o právnickú osobu,
 - b) predmet sťažnosti,
 - c) dátum doručenia sťažnosti,
 - d) identifikácia osôb, na ktoré bola sťažnosť podaná,
 - e) vyhodnotenie skutočnosti, či bola sťažnosť oprávnená,
 - f) spôsob vybavenia sťažnosti,
 - g) opatrenia prijaté na vybavenie sťažnosti,
 - h) dátum vybavenia sťažnosti.

Evidenčný systém sťažností obsahuje najmä nasledujúce údaje:

- a) identifikácia klienta
 - b) dátum uplatnenia
 - c) dátum a spôsob vybavenia
 - d) poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie
4. Lehota na vybavenie sťažností a prijatie opatrení je 30 dní odo dňa jej doručenia. V odôvodnených prípadoch môže finančná inštitúcia/finančný agent lehotu predĺžiť najviac na 60 dní. Odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti. Spoločnosť je povinná spolupracovať na vybavení sťažnosti tak, aby boli uvedené lehoty dodržané a sťažnosť riadne vybavená.