

## INFORMÁCIA O PRÁVACH SPOTREBITEĽA A RIEŠENÍ SPOROV

**Spotrebiteľom** sa rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania, pokiaľ príslušné právne predpisy alebo zmluva vrátane obchodných podmienok nestanovujú inak.

### **Pred uzavretím právneho vzťahu s bankou máte ako spotrebiteľ právo:**

- zvoliť si produkt alebo službu, ktorá najviac vyhovuje Vaším potrebám z portfólia ponúkaných produktov a služieb banky,
- byť informovaný o charaktere a podmienkach produktu alebo služby, ktorú ste si vybrali, ako aj o cenových a ďalších podmienkach produktu alebo služby,
- na predloženie návrhu zmluvy v čitateľnej a zrozumiteľnej forme,
- neuzavrieť zmluvu, ak Vám predložené zmluvné alebo cenové podmienky alebo obchodné podmienky z akéhokoľvek dôvodu nevyhovujú,
- na uzavretie, zmenu alebo ukončenie zmluvy aj formou elektronickej komunikácie alebo na diaľku, za podmienok stanovených príslušnými právnymi predpismi a bankou.

### **Počas trvania právneho vzťahu s bankou máte ako spotrebiteľ právo:**

- plnohodnotne využívať zvolenú službu alebo produkt, ako aj všetky výhody a doplnkové služby, ktoré s takýmto vybraným produktom alebo službou banka poskytuje,
- uplatniť reklamáciu zvolených služieb alebo produktov,
- obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov alebo na súd,
- na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách v zmysle príslušných právnych predpisov,
- byť informovaný o zmenách zmluva, cenníka a obchodných podmienok v lehotách a spôsobom stanoveným v zmluvy, obchodných podmienkach alebo v príslušných právnych predpisoch,
- predčasne splatiť úver v súlade s podmienkami stanovenými príslušnými právnymi predpismi, Vašou zmluvou a obchodnými podmienkami banky,
- v prípade, že ide o úver alebo o produkt a službu, ku ktorej bola zmluva uzatvorená na diaľku, odstúpiť od zmluvy do 14 dní od jej uzavretia alebo odo dňa, keď Vám boli doručené zmluvné podmienky obsahujúce všetky náležitosti zmluvy; najmä v prípade poskytnutého úveru ste však po uplatnení svojho práva na odstúpenie od zmluvy na diaľku povinný vrátiť banke všetky dlžné peňažné prostriedky a príslušný úrok, a v prípade iného produktu alebo služby zaplatiť banke odplatu za produkt alebo službu skutočne poskytnutú, a to bez zbytočného odkladu,
- ukončiť zmluvu za podmienok uvedených vo Vašej zmluve a obchodných podmienkach alebo v príslušných právnych predpisoch.

## Ďalšie dôležité informácie

Máte tiež právo:

- na informácie o tom, aké osobné údaje o Vás banka spracúva a máte právo požadovať opravu alebo výmaz alebo obmedzenie spracúvania osobných údajov, ktoré sa Vás týkajú, rovnako máte právo na prenosnosť osobných údajov, ktoré o Vás spracúvame a právo namietiť proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré vykonávame. Bližšie informácie o Vašich právach a spôsobe, akým ich môžete uplatniť v súlade s Nariadením Európskeho Parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES („GDPR“) nájdete v Oznámení o spracúvaní osobných údajov pre klientov spoločnosti VÚB, a. s., ich zástupcov a zmluvných partnerov na [www.vub.sk](http://www.vub.sk);
- na poskytnutie obchodných podmienok banky a iných dokumentov, ktoré sú súčasťou zmluvy,
- na ochranu svojich vkladov prostredníctvom Fondu ochrany vkladov za podmienok stanovených platnými právnymi predpismi,
- namietiť voči spracúvaniu Vašich osobných údajov na účely marketingu.

Príslušné obchodné podmienky banky v platnom znení, cenník a ďalšie informácie o ponúkaných produktoch alebo službách nájdete na každej pobočke banky, ako aj na [www.vub.sk](http://www.vub.sk).

Ak máte záujem o niektorý z investičných produktov banky, dôležité informácie nájdete na [www.vub.sk](http://www.vub.sk) a tiež Vám ich radi poskytnú naši zamestnanci na ktorejkoľvek pobočke.

Banka je okrem iného samostatným finančným agentom v sektore poistenia a zaistenia, a preto sa môžete na nás obrátiť so žiadosťou o informácie týkajúce sa poisťných produktov, ktoré ako finančný sprostredkovateľ svojim klientom ponúkame.

## SPÔSOB RIEŠENIA SPOROV

Reklamácie môžete podávať osobne na pobočkách banky, písomne na adresu: VÚB, a.s., Odbor Starostlivosť o klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, telefonicky na tel. čísle 0850 123 000 (v rámci SR) +421 2 4855 5970 (zo zahraničia), e-mailom na [kontakt@vub.sk](mailto:kontakt@vub.sk), formou kontaktného formulára dostupného na [www.vub.sk](http://www.vub.sk) alebo prostredníctvom služieb Internet banking a Mobil banking.

Banka preverí a rozhodne o reklamácií spravidla v lehote 30 dní od ich uplatnenia, ak nejde o reklamáciu platobných služieb. Pokiaľ ide o reklamáciu platobných služieb v mene euro alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie alebo ak bude vybavovanie reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, banka poskytne klientovi predbežnú odpoveď s odôvodnením oneskorenia odpovede na reklamáciu a termínom konečnej odpovede, ktorý nepresiahne 35 pracovných dní. Pokiaľ ide o reklamáciu platobných služieb a) v mene inej ako je euro alebo mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo b) v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie rovnako ako je uvedené v predchádzajúcej vete, avšak jej celkové vybavenie nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov.

Vy ako spotrebiteľ a podávateľ reklamácie máte tiež právo obrátiť sa na banku so žiadosťou o nápravu, ak nie ste spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnievate, že banka porušila Vaše práva. V prípade, ak banka odpovedala na Vašu žiadosť o nápravu zamietavo alebo na ňu neodpovedala do zákonom stanovenej lehoty, máte tiež právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie, BLUMENTAL OFFICE I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava – Staré mesto, [www.bankovyombudsman.sk](http://www.bankovyombudsman.sk). Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, jeho priebeh a ďalšie informácie sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Ak Vy ako spotrebiteľ uzatvoríte s bankou zmluvu online prostriedkami diaľkovej komunikácie, máte možnosť využiť na riešenie svojich prípadných sporov aj systém alternatívneho riešenia sporov na platforme na riešenie sporov online (ďalej len „Platforma RSO“). Platforma RSO, prostredníctvom ktorej môžete predkladať sťažnosti, je dostupná na tomto elektronickom odkaze:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&reload=false>

Tiež môžete využiť možnosť podania žaloby na spotrebiteľský rozhodcovský súd alebo na všeobecný súd Slovenskej republiky. V prípade, že máte záujem riešiť prípadné spory prostredníctvom spotrebiteľského rozhodcovského súdu, môžete túto voľbu vyjadriť podpísaním zmluvy o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní, ktorá Vám bude predložená najneskôr pri uzatvorení zmluvnej dokumentácie k vybranému produktu alebo službe.

Orgánom dohľadu nad bankou je Národná banka Slovenska, so sídlom Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, Slovenská republika.

**V tomto dokumente sú uvedené niektoré zo základných práv, ktoré Vám ako spotrebiteľovi náležia. Ďalšie Vaše práva nájdete vo Vašej zmluve a platných právnych predpisoch.**

**Tento dokument slúži len na informačné účely.**