

INFORMÁCIA PRE SPOTREBITEĽA

I. Poplatky v zmysle Cenníka VÚB, a.s. účtované v súvislosti so službami nonstop banking

Poplatky spojené s využívaním služieb nonstop banking:

Zriadenie/vedenie/zrušenie služieb nonstop banking - bezplatne

Vydanie/znovuvydanie hesla k službám nonstop banking - bezplatne

Zriadenie/zrušenie/zmena tel. čísla SMS autorizácie - bezplatne

Zaslanie SMS správ, za predpokladu, že nie sú súčasťou balíka účtu (napr. upozornenie o pohybe na účte, o zmene zostatku, o použití platobnej karty) na čísla slovenských operátorov – 0,15 €/SMS

Zaslanie SMS správ, za predpokladu, že nie sú súčasťou balíka účtu (napr. upozornenie o pohybe na účte, o zmene zostatku, o použití platobnej karty) na čísla zahraničných operátorov - 0,15 €/SMS

Zasielanie autorizačných SMS – bezplatne

Zasielanie SMS správ o nezrealizovaných prevodoch a SEPA inkasách - bezplatne

Zasielanie SMS správ o prijatí SEPA inkasa - bezplatne

Zasielanie SMS o výsledku žiadosti na odvolanie prevodu a SEPA inkasa na čísla slovenských operátorov - 0,15 €/SMS

Zasielanie SMS o výsledku žiadosti na odvolanie prevodu a SEPA inkasa na čísla zahraničných operátorov - 0,15 €/SMS

Vydanie/znovuvydanie Tokenu 10,00 € bez DPH (12,00 € s DPH)

Vydanie a aktivácia Mobilného Tokenu - bezplatne

Poplatok za zriadenie služby VIAMO - 0,01 €

V prípade zmeny výšky poplatkov podľa Cenníka VÚB, a.s. budú platiť poplatky platné v čase ich účtovania. VÚB, a.s. si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť Cenník VÚB, a.s. aj bez uvedenia dôvodu, v súlade s ustanovením § 53 ods. 15 písm. b) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

VÚB, a.s. si vyhradzuje právo jednostranne zmeniť výšku poplatkov určených v zmysle Cenníka VÚB, a.s. aj bez predchádzajúceho oznámenia, a to z vážneho objektívneho dôvodu. Zmenu Cenníka, VÚB, a.s. oznámi VÚB, a.s. klientovi spôsobom dohodnutým vo Všeobecných obchodných podmienkach VÚB, a.s. pre depozitné produkty.

Platobné podmienky: v súlade s § 3 ods. 2, písm. b) zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov je VÚB, a.s. oprávnená aj bez predloženia platobného príkazu odpísať finančné prostriedky z bežného účtu na úhradu všetkých cien a skutočných výdavkov za poskytnuté služby, na úhradu splatných debetných úrokov alebo v ďalších prípadoch, v ktorých je na to poskytovateľ platobných služieb oprávnený podľa rámcovej

zmluvy. V prípade, ak je to možné, poplatky súvisiace s vydaním a zmenou bezpečnostných prvkov je možné uhradiť aj v hotovosti na obchodnom mieste VÚB, a.s.

II. Informácie o službe nonstop banking

Charakter služby: služba elektronického bankovníctva, platobný prostriedok

Poskytovateľ služby: Všeobecná úverová banka, a.s., Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, www.vub.sk, Kontaktné centrum: 0850 123 000 (v rámci SR), +421 2 4855 59 70 (zo zahraničia), kontakt@vub.sk

Lehota na poskytnutie služby nonstop banking: Služby Nonstop Banking aktivuje VÚB, a.s. okamžite a využívať ich môžete od momentu doručenia Autentifikačných prvkov PIN a Hesla, aktivácie SMS autorizácie a/alebo Tokenu na obchodnom mieste VÚB, a.s..

Informácie o postupe uplatňovania a vybavovania reklamácií: Reklamácie môže klient podávať osobne na obchodných miestach VÚB, a.s., písomne na adresu VÚB, a.s., Odbor Starostlivosť o klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, elektronicky e-mailom na kontakt@vub.sk, prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na www.vub.sk, telefonicky na tel. čísle 0850 123 000 (v rámci SR) +421 2 4855 5970 (zo zahraničia) alebo prostredníctvom služieb Internet banking a Mobil banking. O prijatí reklamácie (vrátane potvrdenia jej obsahu, spôsobu a lehoty jej vybavenia), potrebe jej doplnenia a jej vybavení bude VÚB, a.s. klienta informovať vhodným spôsobom. Uplatniť reklamáciu môže klient alebo osoba konajúca v jeho mene. Pri uplatňovaní akejkoľvek reklamácie (ako aj reklamácie služby poskytnutej prostredníctvom služby Nonstop Banking) je klient povinný uviesť základné identifikačné údaje (t. j. meno, priezvisko, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu, podpis klienta ako podávateľa reklamácie). Bez riadnej identifikácie klienta bude VÚB, a.s. reklamáciu považovať za anonymnú. Anonymnou reklamáciou sa VÚB, a.s. nebude zaoberať (nebude vybavená). Písomne podaná reklamácia musí byť čitateľná a zrozumiteľná. Klient je povinný v reklamácií jasne a zrozumiteľne definovať reklamované skutočnosti a priložiť všetky podklady preukazujúce jeho tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči VÚB, a.s. uplatňuje. Ak bude mať reklamácia nedostatky, alebo bude neúplná, VÚB, a.s. vyzve klienta na ich odstránenie. VÚB, a.s. môže klienta tiež požiadať o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní reklamácie, a ak ju klient neposkytne, VÚB, a.s. môže rozhodnúť iba na základe dostupných podkladov. VÚB, a.s. preverí a rozhodne o reklamácií do 30 kalendárnych dní, ak nejde o reklamáciu platobných služieb.

Reklamácie platobných služieb: K reklamácií je klient povinný priložiť všetky doklady (fotokópie) o vykonaní prevodu preukazujúce ním tvrdené skutočnosti. V prípade potreby je VÚB, a.s. oprávnená, s cieľom získať doplňujúce informácie k reklamácií, telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať klienta a požiadať ho o písomné doplnenie podkladov (prípadne porovnanie originálov s fotokópiami). 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, VÚB, a.s. rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie dohodnutým spôsobom. Ak bude vybavovanie reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, VÚB, a.s. poskytne klientovi

predbežnú odpoveď s odôvodnením a termínom konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade týchto reklamácií 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, jej celkové vybavenie nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient, ktorý reklamáciu uplatňuje. Klient môže VÚB, a.s. oznámiť nevykonanie alebo chybné vykonanie autorizovanej platobnej operácie alebo vykonanie neautorizovanej platobnej operácie a uplatniť si nárok na zjednanie nápravy najneskôr do 13 mesiacov od jej pripísania alebo odpísania na účte. Klient má právo predložiť VÚB, a.s. reklamáciu v prípade, ak má pochybnosti o správnosti a kvalite vykonania prevodu.

Ďalšie informácie sú uvedené v Reklamačnom poriadku vo Všeobecných obchodných podmienkach VÚB, a.s. pre depozitné produkty.

Podávateľ reklamácie má právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu v prípade, ak VÚB, a.s. odpovedala na jeho žiadosť o nápravu (žiadosť o nápravu môže byť podaná, ak podávateľ reklamácie nebol spokojný so spôsobom, ktorým VÚB, a.s. vybavila jeho reklamáciu alebo ak sa domnieva, že VÚB, a.s. porušila jeho práva) zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým je Bankový ombudsman Slovenskej bankovej asociácie, Mýtna 48, Blumental Offices I, 811 07 Bratislava, www.bankovyombudsman.sk

Informácia o dĺžke trvania zmluvy a podmienkach jej vypovedania: Zmluva o využívaní služieb nonstop banking sa uzatvára na dobu neurčitú. Zmluvu o využívaní služieb nonstop banking môže majiteľ služieb nonstop banking vypovedať s okamžitou účinnosťou a bez uvedenia dôvodu. VÚB, a.s. je oprávnená Zmluvu o využívaní služieb nonstop banking bez uvedenia dôvodu, výpovedná lehota je 2 mesiace a začína plynúť prvým dňom kalendárneho mesiaca nasledujúceho po doručení výpovede majiteľovi služieb nonstop banking.

Miesto: _____ Dátum: _____

Za klienta:

(podpis)