

Informácia o spôsobe vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov

Reklamácie a sťažnosti môže klient predkladať ústne a písomne na obchodných miestach VÚB, a.s., písomne na adrese: VÚB, a.s., oddelenie Riešenie podnetov klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, telefonicky prostredníctvom Kontaktného centra alebo elektronickou poštou prostredníctvom webového sídla www.vub.sk formou kontaktného formulára. O výsledku vybavenia reklamácie bude banka informovať klienta písomne alebo jedným zo spôsobov, akým od klienta reklamáciu prijala (t. j. osobne, písomne, telefonicky, prostredníctvom elektronickej pošty) najneskôr do 30 kalendárnych dní. Spôsob komunikácie medzi klientom a bankou uvedený v predchádzajúcej vete sa použije aj na potvrdenie o prijatí reklamácie. VÚB, a.s. potvrdí klientovi prebratie reklamácie, jej obsah, spôsob a lehotu jej vybavenia, a to aj vtedy, ak nevyhovie reklamácií v celom rozsahu už pri jej podaní. Uplatniť reklamáciu môže klient ako spotrebiteľ alebo osoba konajúca v mene klienta. Pri uplatňovaní akejkoľvek reklamácie (ako aj reklamácie služby poskytnutej prostredníctvom služby Nonstop banking) je klient povinný uviesť základné identifikačné údaje, (t. j. meno, priezvisko, rodné číslo, adresu a podpis klienta ako podávateľa reklamácie).