

## Všeobecné obchodné podmienky VOLKSBANK Slovensko, a.s.

### 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. VOLKSBANK Slovensko, a.s., Vysoká 9, 810 00 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vl. č. 158/B (ďalej len „Banka“) v záujme včasného a komplexného informovania klientov o podmienkach poskytovania bankových služieb vydáva Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „VOP“) v súlade s ustanovením § 173 ods.1 Obchodného zákonníka č.513/1991 Zb. v platnom znení a v súlade so zákonom o platobných službách (ďalej „zákon o platobných službách“).
- 1.2. Banka vykonáva svoju činnosť v rozsahu a súlade s bankovým povolením, vydaným Národnou bankou Slovenska. Činnosť Banky podlieha dohľadu Národnej banky Slovenska (ďalej len „NBS“).
- 1.3. VOP sú súčasťou každého zmluvného vzťahu medzi Bankou a klientom a určujú časť obsahu zmluvného vzťahu, ak nie je uvedené inak. Aktuálne znenie VOP je zverejnené na internetovej stránke Banky a je prístupné v listinnej forme v každom obchodnom mieste Banky. Na požiadanie klienta Banka poskytne klientovi aktuálne znenie VOP v listinnej podobe.
- 1.4. Žiadnej osobe nevzniká právny nárok na zriadenie účtu, vkladnej knižky ani na uzavretie akéhokoľvek obchodu s Bankou.
- 1.5. Ak sú v texte VOP odkazy na internetovú stránku Banky, má sa tým na mysli stránka [www.volksbank.sk](http://www.volksbank.sk).
- 1.6. Okrem týchto VOP je Banka oprávnená vydať a používať osobitné obchodné podmienky. Takéto osobitné obchodné podmienky sú súčasťou príslušnej zmluvy uzavretej medzi Bankou a klientom. Ak sú ustanovenia osobitných obchodných podmienok v rozpore s VOP, majú prednosť ustanovenia osobitných obchodných podmienok.

### 2. Definícia pojmov

- 2.1. **Bankový pracovný deň** je pracovný deň, v ktorom Banka a ostatné inštitúcie, zúčastňujúce sa na prevodoch finančných prostriedkov, vykonávajú svoju činnosť. Bankové pracovné dni nie sú dňami pracovného voľna a dňami pracovného pokoja Slovenskej republiky. Bankovým pracovným dňom nie je ani deň, ktorý Banka z obzvlášť závažných prevádzkových dôvodov vyhlási za nebankový. Rozhodnutie o vyhlásení nebankového dňa prináleží predstavenstvu Banky. Banka toto rozhodnutie zverejní oznámením vo svojich obchodných priestoroch najmenej 7 kalendárnych dní pred dňom, ktorý bude vyššie uvedeným rozhodnutím vyhlásený za nebankový deň.
- 2.2. **Dôverná informácia** sú všetky informácie týkajúce sa klienta, ktoré o ňom Banka získala pri výkone alebo v súvislosti s výkonom bankových činností, vrátane informácií, ktoré sú predmetom bankového tajomstva v zmysle Zákona o bankách, obchodného tajomstva v zmysle Obchodného zákonníka alebo sú predmetom právnej ochrany v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov, ako aj ďalšie informácie o právnom stave alebo ekonomickej a finančnej situácii a činnosti klienta, ktoré nie sú verejne prístupné.
- 2.3. **Drobný podnikateľ** je osoba, ktorá v čase uzatvorenia Rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb zamestnáva menej ako 10 osôb a ktorej ročný obrat alebo celková ročná bilančná hodnota nepresiahne 2 mil. eur. Banka nepovažuje drobného podnikateľa za spotrebiteľa.
- 2.4. **Klient** je osoba, s ktorou má Banka v rámci výkonu bankových činností uzavretý obchod a tiež osoba, s ktorou Banka rokovala o uzatvorení obchodu - aj keď sa tento obchod neuskutočnil, osoba, ktorá prestala byť klientom Banky a tiež osoba, o ktorej Banka dostala podľa Zákona o bankách údaje od inej banky, údaje z registra bankových úverov a záruk, údaje z registra klientov alebo údaje zo spoločného registra bankových informácií alebo údaje iným spôsobom, ktorý ustanovuje zákon alebo iný všeobecne záväzný právny predpis. Na účely týchto VOP sa pod pojmom osoba rozumie fyzická osoba - spotrebiteľ, fyzická osoba - podnikateľ, drobný podnikateľ a právnická osoba.
- 2.5. **Obchodné priestory** sú také priestory Banky, v ktorých dochádza k uzatváraniu právnych vzťahov medzi Bankou a klientom, najmä (ale nie len) prevádzkové priestory pobočiek Banky, ďalej uvádzané aj ako obchodné miesto (OM).
- 2.6. **Podpisový vzor** je listina, v ktorej sú uvedené osoby, prostredníctvom

ktorých klient koná, rozsah a spôsob nakladania s finančnými prostriedkami. Súčasťou podpisového vzoru je grafické vlastnoručné znázornenie podpisu klienta, t. z. jeho mena a priezviska alebo jeho priezviska, ktoré musí obsahovať osobnostné znaky s prvkami individuality.

- 2.7. Platobné služby poskytuje Banka v súlade so zákonom o platobných službách na základe **Rámcovej zmluvy**, ktorej ustanovenia sú súčasťou samostatných zmlúv (obsahom ktorých je aj poskytovanie platobných služieb), s nimi súvisiacich osobitných obchodných podmienok, Sadzobníka, Reklamačného poriadku ako i týchto VOP.
  - 2.8. **Sadzobník** je Sadzobník poplatkov Banky, platný a účinný v aktuálnom znení. Platný Sadzobník Banka zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke Banky.
  - 2.9. **Skupina Banky** znamená všetky spoločnosti, ktoré majú v Banke majetkovú účasť v rozsahu minimálne 10% základného imania (materské spoločnosti) a tiež všetky spoločnosti, v ktorých má materská spoločnosť majetkovú účasť v rozsahu minimálne 10% základného imania (sesterské spoločnosti) a pokiaľ sesterská spoločnosť základné imanie nevytvára, v rozsahu minimálne 10% hlasovacích práv. Do skupiny Banky patria tiež spoločnosti, v ktorých má Banka majetkovú účasť v rozsahu minimálne 10% základného imania (dcérska spoločnosť) a pokiaľ dcérska spoločnosť základné imanie nevytvára, v rozsahu minimálne 10% hlasovacích práv a tiež všetky spoločnosti, ktoré majú v Banke alebo v ktorých má Banka priamu alebo nepriamu účasť.
  - 2.10. **Spotrebiteľ** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie platobných služieb, nekoná v rámci svojho zamestnania, povolania alebo podnikania.
  - 2.11. **Účet** je bežný alebo iný účet („platobný účet“), ktorý sa používa na vykonávanie platobných operácií. Banka zriaďuje a vedie aj vkladové účty, ktoré nie sú platobnými účtami.
  - 2.12. **Vklad** sú peňažné prostriedky zverené vkladateľom Banke, ktoré predstavujú záväzok Banky voči vkladateľovi na ich výplatu.
  - 2.13. **Vkladná knižka** je cenný papier, obsahujúci potvrdenie Banky o prijatí vkladu, jeho výške, zmenách a konečnom stave.
- ### 3. Účty
- #### 3.1. Zriadenie a vedenie účtu
- 3.1.1. Banka zriaďuje a vedie klientom účty (napr. bežné, vkladové, účty s programom služieb), na základe písomnej zmluvy o účte. Účty sa vedú na meno a priezvisko (u fyzickej osoby) alebo na názov (u právnickej osoby) klienta. Banka nezriaďuje účty so zachovaním anonymity klienta. Účet klienta/spotrebiteľa nie je určený na podnikateľské účely. Pre daňové účely sa má za to, že účet nie je určený na podnikanie. Ak účet slúži na vykonávanie platobných operácií („platobný účet“) klienta/spotrebiteľa, zmluva o zriadení účtu sa považuje za „Rámcovú zmluvu“ a časť jej znenia vo veci vykonávania jednotlivých a následných platobných operácií ako aj niektoré podmienky zriadenia a vedenia platobného účtu sú upravené aj týmito VOP ako i ďalšími dokumentmi. Banka môže uzavrieť s klientmi aj zmluvu o poskytnutí jednorazovej platobnej služby, ktorá upravuje vykonávanie jednorazových platobných operácií bez vykonania následných platobných operácií. Banka podľa zmluvy o poskytnutí jednorazovej platobnej služby poskytuje klientom/spotrebiteľom možnosť tuzemského prevodu finančných prostriedkov.
  - 3.1.2. Pri zriadení účtu Banka požaduje a klient predkladá doklady, osvedčujúce vznik právnickej osoby (napr. výpis z Obchodného registra, nie starší ako tri mesiace) alebo totožnosť fyzickej osoby, podpisový vzor osôb, oprávnených disponovať s finančnými prostriedkami na účte, prípadne ďalšie doklady. Pri zriaďovaní účtu obchodnej spoločnosti pred jej vznikom predkladá osoba, ktorá spravuje splatené vklady, ako doklad spoločenskú alebo zakladateľskú zmluvu, resp. zakladateľskú listinu. Fyzická osoba, ktorá pri zriaďovaní účtu koná v mene právnickej osoby - klienta, je povinná preukázať svoje oprávnenie na takéto konanie v súlade s požiadavkami Banky (napr. výpisom z Obchodného registra, dokladom o inej registrácii, štatútom, stanovami a pod.).

3.1.3. Banka má právo stanoviť minimálny vklad a minimálny zostatok na účte a taktiež meniť ich výšku. Majiteľ účtu musí výšku minimálneho vkladu a minimálneho zostatku dodržať po celú dobu platnosti príslušnej zmluvy o účte, inak je Banka oprávnená ukončiť zmluvný vzťah zo zmluvy o bežnom účte a tento účet zrušiť. Banka je oprávnená započítať si s minimálnym vkladom alebo s minimálnym zostatkom splatné sankčné úroky z debetného zostatku, ako aj poplatky za vedenie účtu, pričom tým nie je dotknutá povinnosť majiteľa účtu doplniť minimálny vklad na stanovenú výšku. Z minimálneho vkladu a minimálneho zostatku nie je Banka povinná vykonávať výplaty ani platby. Výšku minimálneho vkladu a minimálneho zostatku oznamuje Banka vo svojich obchodných priestoroch.

### 3.2. Majiteľ účtu, Disponent a ich oprávnenia

3.2.1. Pre akékoľvek úkony s účtom a finančnými prostriedkami na ňom sa rozlišujú tieto osoby:

- a) majiteľ účtu,
- b) disponent,
- c) korešpondent.

3.2.2. **Majiteľ účtu** je osoba, na meno/názov ktorej je účet vedený. Majiteľ účtu má právo v plnom rozsahu v súlade s VOP a príslušnou zmluvou nakladať s účtom, t. z. najmä zriadiť a zrušiť účet, zmeniť zmluvu o účte, nakladať s finančnými prostriedkami na účte, vystavovať pokyny na vykonanie platobných operácií z účtu, splnomocniť ďalšie osoby na disponovanie s finančnými prostriedkami na účte (disponentov) spôsobom, určeným Bankou; a tieto splnomocnenia odvolať.

3.2.3. **Disponent** je osoba, ktorá je oprávnená disponovať s prostriedkami na účte (samostatne alebo spoločne s inou osobou). Disponent nemá právo nakladať s účtom; najmä nemá právo zmluvu o účte ukončiť jednostranným právnym úkonom; nemôže tiež splnomocniť žiadne ďalšie osoby na nakladanie s finančnými prostriedkami na účte.

3.2.4. Právo majiteľa nakladať s účtom (t. z. dohodnúť zmenu zmluvy o bežnom účte alebo právo jednostranne zmluvu o účte ukončiť), ako aj právo nakladať s prostriedkami na účte, môže majiteľ účtu previesť osobitným písomným splnomocnením na tretie osoby.

3.2.5. Majiteľ účtu je povinný v plnej moci alebo v Bankou určenom doklade o splnomocnení uviesť, akým spôsobom sú splnomocnené osoby oprávnené konať (samostatne alebo spoločne). Akékoľvek ďalšie obmedzenia majiteľa účtu pri konaní Banka nie je povinná akceptovať.

3.2.6. Majiteľ účtu je oprávnený splnomocniť tretiu osobu - **korešpondenta** aj výlučne iba na preberanie výpisov z účtu, prípadne iba na predkladanie a preberanie dokumentov, súvisiacich s účtom. Splnomocnenie musí byť vždy urobené spôsobom, ktorý Banka akceptuje.

3.2.7. Majiteľ účtu a disponent podpisuje v Banke podpisový vzor. Banka akceptuje dispozície v rámci obchodného vzťahu s klientom len v prípade vizuálnej zhody podpisov na dispozícii s podpisovým vzorom, ktorý Banka uschováva. Podpisový vzor zostáva v platnosti až do jeho písomného odvolania. Akákoľvek zmena, týkajúca sa podpisového vzoru, je pre Banku záväzná najneskôr od pracovného dňa, nasledujúceho po dni jej písomného oznámenia. Banka preberá dispozície s účtom od oprávnených osôb výlučne osobne, pokiaľ písomná dohoda Banky s klientom neustanovuje iný spôsob preberania dispozície (faxom, poštou, na elektronickom médiu).

3.2.8. Pokiaľ nie je dohodnuté inak, zmenu dohodnutých podmienok vedenia účtu zo strany klienta (napr. predčasný výber, prolongácia, spôsob a frekvencia doručovania výpisov) môže vykonať len majiteľ tohto účtu po dohode s Bankou.

3.2.9. Akékoľvek zmeny v údajoch, ktoré eviduje Banka (zmena mena, názvu, adresy a pod.), je majiteľ účtu povinný Banke bezodkladne oznámiť.

3.2.10. Ak sa Banka dozvie o smrti alebo zániku majiteľa účtu, môže s účtom nakladať len osoba, ktorá úradne potvrdeným právoplatným dokladom preukáže, že sa stala právnym nástupcom majiteľa účtu (napr. dedič). Do momentu predloženia takéhoto dokladu Banka dotknutý účet zablokuje.

3.2.11. Banka je oprávnená zablokovať disponovanie s finančnými prostriedkami na účte v prípade podozrenia, že konanie klienta nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo hrozí bezprostredne spôsobenie škody klientovi alebo tretím osobám.

3.2.12. Klient je povinný včas písomne informovať Banku o skutočnosti, že finančné prostriedky na jeho účte nepodliehajú výkonu rozhodnutia alebo exekúcií alebo sú z nich vylúčené. V opačnom prípade Banka nezodpovedá za škodu.

3.2.13. Žiadosť o vydanie platobnej karty môže majiteľ účtu predložiť v ktoromkoľvek obchodnom mieste Banky.

3.2.14. Zadávanie trvalých prevodných príkazov a ich zmeny, súhlas s inkasom a iné písomné úkony, týkajúce sa bežného účtu, môže majiteľ účtu vykonať len v tom obchodnom mieste Banky, kde bol účet otvorený, resp. je vedený, pokiaľ nie je s majiteľom dohodnuté inak.

### 3.3. Zrušenie účtu

3.3.1. Zmluva o účte zaniká najmä:

- uplynutím doby, na ktorú bola zmluva uzavretá,
- dohodou,
- výpovedou,
- odstúpením od zmluvy zo strany Banky s okamžitou účinnosťou,
- neprijatím zmeny Rámcovej zmluvy.

3.3.2. Majiteľ účtu je oprávnený kedykoľvek písomne vypovedať zmluvu o bežnom účte bez uvedenia dôvodu. Zmluva o účte zanikne nasledujúci bankový pracovný deň po dni doručenia výpovede Banke. Ak bola k účtu vydaná debetná platobná karta, výpovedná lehota je 1 mesiac a začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede Banke.

3.3.3. Banka je oprávnená klientovi/spotrebiteľovi písomne vypovedať zmluvu o účte, uzatvorenú na dobu neurčitú, s 2-mesačnou výpovednou lehotou. Výpovedná lehota začína plynúť prvým dňom nasledujúceho mesiaca po doručení výpovede majiteľovi účtu.

3.3.4. Ak majiteľ účtu/spotrebiteľ konal preukázateľne podvodným spôsobom, má Banka právo zmluvu o účte písomne vypovedať s okamžitou účinnosťou.

3.3.5. Banka je oprávnená s okamžitou účinnosťou odstúpiť od zmluvy o účte, ak majiteľ účtu porušuje podmienky vedenia účtu alebo ak sa majiteľ účtu dopustí konania, ktoré voči nemu dôvodne naruší dôveru Banky, najmä: neplnenie finančných záväzkov voči Banke, podstatné porušenie akýchkoľvek iných záväzkov voči Banke z iných zmluvných vzťahov, predloženie nepravdivých alebo nepravých dokumentov alebo vyhlásení, a pod. Banka a klient sú povinní pred zrušením účtu vyrovnáť svoje vzájomné pohľadávky a záväzky.

3.3.6. Klient súhlasí s tým, aby si Banka pred zrušením účtu započítala voči nemu všetky svoje splatné i nesplatené pohľadávky s príslušenstvom.

3.3.7. Ak majiteľ účtu/spotrebiteľ nesúhlasí so zmenou VOP a v rámci nich Rámcovej zmluvy, pred nadobudnutím účinnosti týchto zmien má právo na okamžité zrušenie zmluvy o účte. Banka zruší klientovi účet postupom podľa bodu 3.3.2. Ak klient oznámi Banke nesúhlas so zmenou VOP a Rámcovej zmluvy, je Banka oprávnená od zmluvy s okamžitou účinnosťou odstúpiť. Ak majiteľ účtu/spotrebiteľ neoznámí písomne Banke pred navrhovaným dňom nadobudnutia účinnosti zmien Rámcovej zmluvy, že navrhované zmeny neprijíma, platí, že tieto zmeny prijal.

3.3.8. Po vyporiadaní vzájomných pohľadávok a záväzkov Banka prípadný kreditný zostatok zrušeného účtu poukáže podľa písomného pokynu majiteľa účtu, podaného na OM. Ak majiteľ účtu do dňa zrušenia účtu neurčí spôsob naloženia s takýmto zostatkom, eviduje ho Banka do premlčania práva na jeho vyplatenie a neúročí ho. Prípadné došlé platby v prospech zrušeného účtu, Banka vráti platiteľovi.

3.3.9. Zánikom zmluvy o účte nezaniká majiteľovi účtu povinnosť vyrovnáť záväzky, ktoré vznikli voči Banke z používania platobných prostriedkov, pokiaľ boli použité do dňa zániku zmluvy o účte.

3.3.10. Zánikom zmluvy o účte zanikajú aj zmluvy, ktorých predmetom je iba poskytovanie služieb určených alebo súvisiacich so zanikajúcim účtom. Ak sa takáto zmluva vzťahuje aj k inému ako zanikajúcemu účtu, potom táto zmluva zaniká len v časti vzťahujúcej sa k zanikajúcemu účtu.

### 3.4. Nepovolený debetný zostatok

3.4.1. V prípade prečerpania prostriedkov na bežnom účte do nepovoleného debetného zostatku (ďalej len „nepovolený debet“) je tento úročený sankčným úrokom z nepovoleného debetu v aktuálne platnej výške (ďalej len „sankčný úrok“), a to odo dňa, kedy došlo k nepovolenému debetu. Banka zverejňuje zmenu výšky sankčného úroku písomne jeho vyvesením vo svojich obchodných priestoroch.

- 3.4.2. Banka je oprávnená svoje pohľadávky voči klientovi zúčtovať na ťarchu jeho účtu, a to aj v prípade, ak na účte nie je dostatok finančných prostriedkov a zúčtovaním na ťarchu účtu sa účet dostane do nepovoleného debetu alebo v prípade, ak sa účet už v nepovolenom debete nachádza a zvýši sa tým rozsah nepovoleného debetu.
- 3.4.3. Nepovolený debet, vrátane sankčného úroku, je klient povinný vyrovnat' bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 30 dní od jeho vzniku, inak je Banka oprávnená postupovať podľa bodu 3.3.5. Odstúpením od zmluvy zo strany Banky a zrušením bežného účtu nezaničí klientovi povinnosť vyrovnat' vzniknutý nepovolený debet spolu so sankčnými úrokmi. Sankčným úrokom sa rozumie úrok z omeškania.

### 3.5. Správy o stave na účtoch a zúčtovaní

- 3.5.1. Banka informuje klienta o stave a pohyboch na účte v prípade, ak boli na účte vykonané pohyby výpisom z účtu spôsobom a v intervaloch, dohodnutých v zmluve o účte a klienta/ spotrebiteľa aj prostredníctvom *Informatívneho výpisu z účtu*.
- 3.5.2. *Informatívny výpis z účtu* Banka vyhotoví raz mesačne bezodplatne a sprístupní ho klientovi/ spotrebiteľovi na požiadanie na ktoromkoľvek obchodnom mieste v listinnej forme.
- 3.5.3. Majiteľ účtu je povinný kontrolovať správnosť stavu a pohybov na účte a v prípade nezrovnalostí tieto bezodkladne Banke oznámiť spolu s požiadavkami na nápravu, najneskôr v lehotách stanovených v Reklamačnom poriadku.
- 3.5.4. Banka si odsúhlasuje s klientom stav na jeho bežnom účte a vydáva o tom doklad, najmenej raz ročne, a to spravidla ku koncu kalendárneho roka.
- 3.5.5. Výpisy z účtov, doručované dohodnutým spôsobom osobného preberania, uchováva Banka pre klienta po dobu 6 mesiacov od ich vyhotovenia. Po tejto lehote Banka výpisy z účtov skartuje. Za poplatok v zmysle Sadzobníka ich môže na požiadanie klienta vyhotoviť. Banka nevedie evidenciu o odovzdaní výpisov z účtov.
- 3.5.6. Klient/spotrebiteľ je oprávnený zvoliť si byť informovaný o stave a pohyboch na účte aj len prostredníctvom *Informatívneho výpisu z účtu*, ktorý je vyhotovený a sprístupnený podľa bodu 3.5.2.

## 4. Platobné operácie a platobné služby

### 4.1. Pojmy/Spoločné podmienky vykonávania platobných operácií

- a) **Autorizovaná platobná operácia** je taká platobná operácia, na ktorú dal klient súhlas formou a spôsobom dohodnutým s Bankou k jednotlivým produktom.
- b) **BIC (Bank Identifier Code)** - medzinárodný identifikačný kód banky (swiftový kód) obsahujúci 8 alebo 11 znakov, používaný v cezhraničnom platobnom styku, umožňujúci jednoznačnú identifikáciu banky. Podrobnejší popis sa nachádza v Pravidlách vyplňania cezhraničného prevodného príkazu, zverejnených v obchodných priestoroch Banky a na internetovej stránke Banky.
- c) **IBAN** (International Bank Account Number) - medzinárodný bankový identifikátor určený k jednoznačnej identifikácii účtu klienta, banky a krajiny, s minimálnou zmenou pôvodného čísla účtu, obsahujúci max. 34 znakov. Podrobnejší popis sa nachádza v Pravidlách vyplňania cezhraničného prevodného príkazu, zverejnených v obchodných priestoroch Banky a na internetovej stránke Banky.
- d) **Inkaso** - je platobnou službou, pri ktorej sa suma platobnej operácie odpisuje z platobného účtu platiteľa, pričom platobný príkaz predkladá príjemca a platiteľ udelil na úhradu príjemcovi súhlas svojej Banke s takýmto odpísaním.
- e) **Krajiny EÚ/EHP** - zmluvné štáty Dohody o Európskom hospodárskom priestore. Aktuálny prehľad štátov Európskej únie a Európskeho hospodárskeho priestoru je uvedený na internetovej stránke [www.ecbs.org](http://www.ecbs.org).
- f) **Kurz** - Pri platobných operáciách, pri ktorých dochádza k menovej konverzii, používa Banka na prepočet medzi jednotlivými menami výmenný kurz podľa platného kurzového lístka Banky (ďalej len „kurzový lístok“), pokiaľ nie je dohodnuté inak.
- Banka zverejňuje platný kurzový lístok vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke Banky.

- Banka stanovuje interný referenčný výmenný kurz, uvedený v kurzovom lístku, na základe trhových podmienok (minimálne) jedenkrát za deň a vyhradzuje si právo kedykoľvek ho zmeniť bez nutnosti predchádzajúceho oznámenia klientovi.
  - Každá zmena kurzového lístka je účinná od okamihu zverejnenia kurzového lístka.
  - Banka použije pri prepočte mien kurz podľa kurzového lístka platného v momente vykonania platobnej operácie, ak nie je v osobitných obchodných podmienkach uvedená inak.
  - Pri bezhotovostných operáciách sa použije kurz devíza nákup/ devíza predaj, pri hotovostných operáciách sa použije kurz valuta nákup / valuta predaj.
- g) **Neautorizovaná platobná operácia** je taká platobná operácia, na ktorú klient nedal súhlas formou a spôsobom dohodnutým s Bankou k jednotlivým produktom.
- h) **Okamihom prijatia platobného príkazu** je okamih kedy Banka obdrží platobný príkaz priamo od klienta alebo z podnetu príjemcu. Ak má byť platobná operácia vykonaná až v určitých okamihoch - okamihoch, kedy budú splnené určité podmienky alebo na konci určitého obdobia („odložená splatnosť platobného príkazu“), považuje sa za okamih prijatia platobného príkazu takto stanovených okamihoch. Ak prípadne okamih prijatia platobného príkazu na dobu, ktorá nie je bankovým pracovným dňom, alebo na dobu po okamihu stanovenom v pravidlách pre spracovanie platieb, platí, že platobný príkaz bol prijatý na začiatku nasledujúceho bankového pracovného dňa.
- i) **Príkazca** - klient, ktorý dáva príkaz na vykonanie platobnej operácie. Príkazcom môže byť platiteľ aj príjemca.
  - j) **Platiteľ** - klient, ktorý je platiteľom finančných prostriedkov platobnej operácie.
  - k) **Platobná operácia** - vklad, výber alebo prevod finančných prostriedkov na pokyn klienta vykonávaný v rámci platobných služieb.
  - l) **Platobný príkaz** - pokyn klienta daný Banke na vykonanie platobnej operácie, v texte uvádzaný aj ako prevodný príkaz, alebo Príkaz.
  - m) **Príjemca** - klient, ktorý je príjemcom finančných prostriedkov platobnej operácie.
- 4.1.1. Banka pri poskytovaní platobných služieb a platobných operácií postupuje v zmysle zákona o platobných službách ako aj v súlade s ostatnými súvisiacimi záväznými predpismi.
- 4.1.2. Klient je oprávnený nakladať s finančnými prostriedkami na účte do výšky disponibilného zostatku.
- 4.1.3. Platobnú operáciu je možné vykonať, ak sú Banke poskytnuté všetky údaje pre riadne vykonanie operácie, najmä uvedenie sumy platobnej operácie, bankové spojenie príkazcu a príjemcu vo forme jedinečného identifikátora, ktorým je pri tuzemskom platobnom styku číslo účtu a kód banky; pri cezhraničnom platobnom styku bankové spojenie vo formáte IBAN a BIC, alebo vo formáte číslo účtu a smerový kód banky.
- 4.1.4. Banka vykonáva platobné operácie pre klientov na základe akejkoľvek Zmluvy, predmetom ktorej je poskytovanie platobných služieb (najmä zmluva o účte, zmluva o vydaní karty) alebo Zmluvy o poskytnutí jednorazovej platobnej služby.
- 4.1.5. Banka vykoná jednorazovú platobnú službu na základe príkazu klienta/ spotrebiteľa na tuzemský prevod finančných prostriedkov.
- 4.1.6. Banka vykonáva bezhotovostné prevody iba v menách uvedených v kurzovom lístku.
- 4.1.7. Banka je povinná zablokovať finančné prostriedky na účte klienta na základe rozhodnutia oprávnenej osoby (súd, exekútor,...) vo výške vymáhanej právoplatnej pohľadávky a realizovať prevod finančných prostriedkov (exekúciu alebo výkon rozhodnutia) v prospech oprávnenej osoby v súlade s platnými právnymi predpismi. Nakladanie s finančnými prostriedkami vo výške presahujúcej sumu vymáhanej pohľadávky nie je pre klienta obmedzené.
- 4.1.8. Oznámenia a informácie Banka poskytuje klientovi formou a v intervaloch uvedených v týchto VOP, a to najmä sprístupnením v obchodných miestach Banky a na internetovej stránke Banky, ak nie je vo VOP uvedené inak.

- 4.1.9. Platobné operácie sú vykonávané na základe riadne vyplnených platobných príkazov klienta - Prevodný príkaz na úhradu, Príkazu na inkaso, alebo Príkaz na odúčtovanie - povolenie inkasa (ďalej aj „Príkaz“) formou:
- technických nosičov dát, odovzdávaných na kompatibilnom médiu alebo diaľkovým prenosom dát, a to na základe vopred uzavretej písomnej zmluvy s Bankou, ktorej súčasťou je formát a štruktúra odovzdávaných dát alebo
  - písomných prevodných príkazov, predkladaných na formulároch Banky, resp. na formulároch klienta, vopred odsúhlasených zo strany Banky, vždy kompletne a bezchybne vyplnených. Údaje vo formulári nie je možné prepisovať. Pri písomných (istinných) Príkazoch musí byť uvedený dátum a miesto vystavenia Príkazu a podpis oprávnenej osoby.
- 4.1.10. Za riadne vyplnenie Príkazu sa považuje uvedenie všetkých povinných údajov a formálna správnosť všetkých uvedených údajov, ktoré je Banka schopná overiť. Za obsahovú správnosť údajov zodpovedá klient.
- 4.1.11. Banka vykoná platobnú operáciu len na základe predchádzajúceho súhlasu platiteľa, čím sa platobná operácia považuje za autorizovanú. Za autorizáciu platobnej operácie sa považuje:
- podpis oprávnenej osoby na Príkaze podľa podpisového vzoru,
  - správna autentifikácia platobnej operácie (podľa osobitných obchodných podmienok pre Elektronické bankovníctvo a Platobné karty). Pri prevodných príkazoch, odovzdávaných na technických nosičoch dát alebo diaľkovým prenosom dát, môže byť podpis nahradený kódom, určeným v zmluve s Bankou,
  - uzavretie Zmluvy o poskytnutí jednorazovej platobnej služby.
- 4.1.12. Na účte platiteľa musí byť v čase realizácie prevodu dostatočné finančné krytie sumy prevodu. Za dostatočné finančné krytie sumy prevodu na účte zodpovedá platiteľ. Ak v deň splatnosti prevodného príkazu vystaveného v EUR nie je na účte platiteľa dostatočné finančné krytie sumy prevodu a účet príkazcu (pri vnútrobankovom prevode aj účet príjemcu) je vedený v EUR, Banka eviduje takýto Príkaz po dobu 5 pracovných dní. V prípade, ak bude počas tejto doby zabezpečené finančné krytie Banka automaticky vykoná prevod. V opačnom prípade Banka zruší všetky úkony, ktoré vykonala v súvislosti s takýmto prevodným príkazom. Ostatné Príkazy v prípade nedostatočného finančného krytia Banka odmietne už v deň splatnosti. Uvedený postup sa vzťahuje aj na trvalý príkaz.
- 4.1.13. Banka prijíma Príkazy so splatnosťou v deň prijatia Príkazu len v stanovenej lehote daného Bankového pracovného dňa (ďalej len „cut-off time“). Cut-off time pre jednotlivé typy platobných operácií zverejňuje Banka vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke Banky.
- 4.1.14. V prípade cezhraničného prevodu je Banka oprávnená od klienta pred vykonaním prevodu požadovať predloženie dokladov preukazujúcich účel prevodu a klient je povinný tieto doklady predložiť.
- 4.1.15. V prípade prevodov, na vykonanie ktorých sa vyžaduje povolenie alebo splnenie ohlasovacej povinnosti podľa osobitného predpisu, je klient povinný predložiť Banke príslušné povolenie alebo doklad preukazujúci splnenie ohlasovacej povinnosti podľa osobitného predpisu.
- ## 4.2. Náležitosti platobného príkazu
- 4.2.1. Prevodný príkaz na tuzemský prevod musí obsahovať:
- číslo účtu príkazcu,
  - sumu prevodu,
  - označenie meny (ak nie je uvedené, prevod sa považuje za prevod v EUR),
  - dátum splatnosti (ak nie je uvedený, príkaz sa považuje za splatný v najbližšom možnom termíne),
  - bankové spojenie príjemcu, ktorým sa rozumie, číslo účtu, ktoré môže obsahovať maximálne 6 + 10 číslic a identifikačný kód banky podľa platného prevodníka identifikačných kódov pre tuzemský platobný styk vydaného NBS.
- 4.2.2. Prevodný príkaz môže obsahovať aj ďalšie údaje, ako sú variabilný, konštantný a špecifický symbol, označenie priority platby, názov príjemcu platby, dopĺňajúce údaje.
- 4.2.3. Príkaz na inkaso musí obsahovať:
- číslo účtu príjemcu,
  - sumu prevodu,
  - označenie meny EUR,
- dátum splatnosti (ak nie je uvedený, príkaz sa považuje za splatný v najbližšom možnom termíne),
  - bankové spojenie platiteľa, ktorým sa rozumie, číslo účtu, ktoré môže obsahovať maximálne 6 + 10 číslic a identifikačný kód banky podľa platného prevodníka identifikačných kódov pre tuzemský platobný styk vydaného NBS.
- 4.2.4. Príkaz na inkaso môže obsahovať aj ďalšie údaje, ako sú variabilný, konštantný a špecifický symbol, názov platiteľa, dopĺňajúce údaje.
- 4.2.5. Príkaz na odúčtovanie - povolenie inkasa musí obsahovať:
- číslo účtu platiteľa,
  - limit v EUR,
  - bankové spojenie príjemcu, ktorým sa rozumie, číslo účtu, ktoré môže obsahovať maximálne 6 + 10 číslic a identifikačný kód banky podľa platného prevodníka identifikačných kódov pre tuzemský platobný styk vydaného NBS.
- 4.2.6. Príkaz na odúčtovanie - povolenie inkasa môže obsahovať aj ďalšie údaje, ako sú variabilný, konštantný a špecifický symbol, názov príjemcu platby, účel platby, ID-platby.
- 4.2.7. Prevodný príkaz na cezhraničný prevod musí obsahovať:
- číslo účtu príkazcu,
  - názov a adresu príkazcu,
  - sumu prevodu,
  - označenie meny,
  - dátum splatnosti (ak nie je uvedený, príkaz sa považuje za splatný v najbližšom možnom termíne),
  - názov a adresu príjemcu,
  - číslo účtu príjemcu, ktorým sa rozumie IBAN, alebo číslo účtu (údaj nie je povinný, ak sa jedná o platbu šekom),
  - označenie banky príjemcu a to buď bankový identifikačný kód (BIC, swiftový kód), alebo úplný názov a adresa banky (údaj nie je povinný, ak sa jedná o platbu šekom),
  - inštrukciu na úhradu poplatkov (pokiaľ nie je uvedená žiadna inštrukcia, prevod bude automaticky realizovaný s inštrukciou SHA - poplatky banky príkazcu znáša príkazca a všetky ostatné poplatky znáša príjemca),
  - spôsob realizácie prevodu (štandardne/súrne/šekom - pokiaľ nie je uvedený, automaticky bude realizovaný štandardný prevod),
  - platobný titul.
- 4.2.8. Prevodný príkaz môže obsahovať aj ďalšie nepovinné údaje, ako sú účel platby, účet na úhradu poplatkov, dopĺňajúce údaje.
- 4.2.9. Prevodný príkaz na osobitne regulovaný prevod musí obsahovať:
- číslo účtu príkazcu,
  - názov a adresu príkazcu,
  - sumu prevodu max. 50.000,- EUR,
  - označenie meny EUR,
  - dátum splatnosti (ak nie je uvedený, príkaz sa považuje za splatný v najbližšom možnom termíne),
  - názov a adresu príjemcu,
  - číslo účtu príjemcu v tvare IBAN,
  - bankový identifikačný kód banky príjemcu (BIC, swiftový kód),
  - inštrukciu na úhradu poplatkov SHA (poplatky banky príkazcu znáša príkazca a všetky ostatné poplatky znáša príjemca),
  - spôsob realizácie prevodu (štandardne/súrne).
- 4.2.10. Prevodný príkaz môže obsahovať aj ďalšie nepovinné údaje, ako sú účel platby, účet na úhradu poplatkov, dopĺňajúce údaje.
- 4.2.11. Podrobnejší popis sa nachádza v Pravidlách vyplňania cezhraničného prevodného príkazu, zverejnených v obchodných priestoroch Banky a na internetovej stránke Banky.
- 4.2.12. Pri trvalých príkazoch na úhradu je klient povinný uviesť aj frekvenciu a splatnosť jednotlivých úhrad. Založenie, zmenu alebo zrušenie trvalého príkazu je možné uskutočniť najneskôr 1 pracovný deň pred dohodnutým dňom splatnosti najbližšej úhrady.

#### 4.3. Odmietnutie vykonania platobného príkazu

- 4.3.1. Banka má právo odmietnuť vykonanie Príkazu, ak:
- existuje dôvodné podozrenie, že je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
  - údaje v Príkaze sú také chybné, alebo neúplné, že Príkaz nie je možné realizovať,
  - príkaz nebol autorizovaný,
  - na účte platiteľa nie je dostatočné finančné krytie sumy prevodu.
- 4.3.2. Banka odmietnutie platobného príkazu aj s dôvodmi poskytne alebo oznámi dohodnutým spôsobom klientovi a ak je to možné, aj postup opravy chýb, ktoré boli dôvodom odmietnutia platobného príkazu. V prípade nevykonania platobnej operácie na základe platobného príkazu zadaného Banke elektronickým prístupom na základe osobitnej zmluvy o elektronickej komunikácii, Banka informuje klienta o odmietnutí príkazu týmto spôsobom. Ak bolo odmietnutie vykonané z dôvodov na strane klienta - príkazcu, za oznámenie o odmietnutí Príkazu je Banka oprávnená zúčtovať na ťarchu účtu príkazcu poplatok v zmysle platného Sadzovníka.

#### 4.4. Odvolanie platobného príkazu

- 4.4.1. O odvolanie Príkazu môže klient požiadať, pokiaľ suma prevodného príkazu nebola odpísaná z účtu príkazcu a avizovaná príjemcovi platby a to na základe písomnej žiadosti, podpísanej osobou oprávnenou podpisovať v mene majiteľa účtu podľa podpisového vzoru.
- 4.4.2. Ak už finančné prostriedky boli odpísané z účtu príkazcu a avizované príjemcovi platby, je možné požiadať o vrátenie už realizovanej platby, a to na základe písomnej žiadosti, podpísanej osobou oprávnenou podpisovať v mene majiteľa účtu podľa podpisového vzoru. Vrátenie realizovanej platby je podmienené súhlasom príjemcu.
- 4.4.3. Za služby súvisiace s odvolaním Príkazu a sprostredkovaním vrátenia platby si Banka účtuje poplatok v zmysle platného Sadzovníka.

#### 4.5. Lehoty na vykonávanie platobných príkazov

- 4.5.1. Banka odpíše sumu prevodu z účtu platiteľa v deň splatnosti. V prípade, ak bol Príkaz predložený v deň splatnosti po cut-off time, Banka odpíše sumu prevodu z účtu platiteľa nasledujúci bankový pracovný deň. Ak v Príkaze nie je uvedený dátum splatnosti, Banka odpíše sumu prevodu z účtu platiteľa najneskôr v prvý bankový pracovný deň, nasledujúci po dni doručenia Príkazu. Ak je v Príkaze ako deň splatnosti uvedený deň pracovného pokoja, alebo deň pracovného voľna, Banka odpíše sumu prevodu z účtu platiteľa v najbližší bankový pracovný deň.
- 4.5.2. Banka vykoná tuzemský prevod v mene EUR a prevod v rámci EÚ/EHP v mene EUR na účet banky príjemcu najneskôr v priebehu nasledujúceho pracovného dňa po dni odpísania sumy prevodu z účtu platiteľa.
- 4.5.3. Prevody v mene EUR realizované prostredníctvom platobného systému TARGET2 vykoná Banka na účet banky príjemcu v ten istý deň, kedy bola suma prevodu odpísaná z účtu platiteľa.
- 4.5.4. Prevody v iných menách členských štátov EÚ/EHP v rámci EÚ/EHP vykoná Banka na účet banky príjemcu najneskôr v priebehu 4 pracovných dní od odpísania sumy prevodu z účtu platiteľa.
- 4.5.5. Prevody v ostatných menách a prevody mimo krajín EÚ/EHP vykoná Banka na účet banky príjemcu najneskôr v priebehu 5 pracovných dní od odpísania sumy prevodu z účtu príkazcu.
- 4.5.6. Na základe predchádzajúcej konzultácie a následného súhlasu Banky môže Klient požiadať o expresnú realizáciu cezhraničného prevodu s valutou D+0. Po splnení individuálne stanovených podmienok Banka vykoná prevod na účet korešpondenčnej banky s valutou D+0, pričom pripísanie platby na účet príjemcu v ten istý deň negarantuje.
- 4.5.7. V prípade ak je účet príjemcu aj platiteľa vedený v Banke. Banka vykoná prevod na účet príjemcu v ten istý pracovný deň.
- 4.5.8. Banka pripíše prichádzajúcu platbu v prospech účtu príjemcu v ten istý deň, kedy obdržala sumu prevodu na svoj účet. V prípade, ak jej podklady na zúčtovanie platby boli doručené po lehote stanovenej na spracovanie prichádzajúcich platieb (cut-off time), pripíše platbu v prospech účtu príjemcu nasledujúci bankový pracovný deň.

- 4.5.9. Banka nezodpovedá za lehoty a spôsob spracovania platieb v iných bankách.

#### 4.6. Poplatky

- 4.6.1. Banka je za vykonávanie platobných operácií oprávnená zúčtovať na ťarchu účtu klienta poplatky v zmysle platného Sadzovníka.

#### 4.7. Opravné účtovanie

- 4.7.1. Banka opraví bez zbytočného odkladu chybné zúčtovanie na účte. Opravu Banka zúčtuje bez súhlasu majiteľa tohto účtu, a to buď na vlastný podnet, ak sama chybné zúčtovala prostriedky na účte klienta alebo v prípade tuzemského prevodu aj na podnet inej banky, ktorá preukázala svoje chybné zúčtovanie, v dôsledku ktorého vzniklo bezdôvodné obohatenie príjemcu.
- 4.7.2. Banka nevykoná opravné zúčtovanie, ak chybné účtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojou chybou klient.
- 4.7.3. Ak chybné účtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojou chybou klient, Banka v spolupráci s bankou príjemcu zabezpečí sprostredkovanie doručenia žiadosti klienta o vrátenie omylom poukázanej platby neoprávnenému príjemcovi platby.

#### 4.8. Osobitné ustanovenia

##### 4.8.1. Bezhotovostné platobné služby/Tuzemský prevod

- 4.8.1.1. Za tuzemský prevod sa považuje prevod vykonávaný na území SR v EUR v zmysle zákona o platobných službách, prostredníctvom platobného systému prevádzkovaného NBS, alebo prostredníctvom platobného systému TARGET2.
- 4.8.1.2. Banka vykonáva tuzemské prevody podľa jedinečného identifikátora, ktorým je číslo účtu a identifikačný kód banky. Ak je platobný príkaz vykonaný podľa jedinečného identifikátora, Banka nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie prevodu. V prípade uvedenia nesprávneho jedinečného identifikátora, dodatočné náklady vzniknuté v súvislosti s nesprávnymi alebo neúplnými údajmi znáša príkazca.
- 4.8.1.3. Prioritné platby v mene EUR v rámci SR vykonáva Banka prostredníctvom medzinárodného platobného systému pre zúčtovanie platieb v reálnom čase (RTGS) TARGET2, ktorého je priamym účastníkom.

##### 4.8.2. Inkaso

- 4.8.2.1. Banka prijíma príkazy na inkaso od svojich klientov bez overenia oprávnenosti ich použitia. Banka neoveruje oprávnenosť použitia príkazov na inkaso, prijatých od svojich klientov - príjemcov. Oprávnenosť použitia príkazu na inkaso overuje banka platiteľa.
- 4.8.2.2. Klient platiteľ je oprávnený k svojmu účtu zriadiť povolenie inkasa pre príjemcu (Príkaz na odúčtovanie - povolenie inkasa).
- 4.8.2.3. Klient je povinný v platobnom príkaze na povolenie inkasa okrem iného stanoviť maximálnu sumu platobnej operácie (limit).
- 4.8.2.4. V prípade povolenia inkasa predloženého do 1. 12. 2009, v ktorom nie je uvedená výška limitu, je klient povinný stanoviť tento limit, ako maximálnu očakávanú sumu, ktorá môže byť inkasovaná z účtu klienta. V prípade, ak tak neurobí najneskôr do 31. 01. 2010, Banka automaticky nastaví limit povoleného inkasa na dvojnásobok najvyššej inkasovanej sumy v priebehu roka 2009, minimálne však na 300,- EUR. Do 31. 01. 2010 sa pri povolení inkasa bez stanoveného limitu považuje za očakávanú zo strany klienta akákoľvek suma. Klient nebude požadovať vrátenie realizovanej platby z dôvodu neočakávanej výšky platby, ak neuviedol žiadny limit, alebo ak platba nepresiahla výšku stanoveného limitu.
- 4.8.2.5. Banka je oprávnená na základe prijatej inkasnej výzvy odúčtovať finančné prostriedky z účtu svojho klienta - platiteľa len v prípade jeho predchádzajúceho súhlasu (Príkaz na odúčtovanie - povolenie inkasa).
- 4.8.2.6. Banka realizuje inkaso z účtu klienta výhradne v prospech čísla účtu príjemcu, ktoré je uvedené v Príkaze na odúčtovanie - povolenie inkasa.
- 4.8.2.7. Platobný príkaz - povolenie inkasa je písomným súhlasom klienta na odúčtovanie inkasovanej platby z jeho účtu do výšky stanoveného limitu, pričom tento limit sa považuje za maximálnu očakávanú sumu, ktorá môže byť inkasovaná z účtu klienta.

4.8.2.8. Ak ide o inkaso na základe právoplatného a vykonateľného rozhodnutia štátneho orgánu alebo na základe právneho predpisu, predchádzajúci súhlas (povolenie inkasa) klienta sa nevyžaduje.

4.8.2.9. Ak klient udelil súhlas s inkasom prostriedkov v prospech účtu zmluvného partnera Banky, Banka je oprávnená vykonať inkaso v prospech účtu zmluvného partnera aj v prípade, ak došlo ku zmene jeho bankového spojenia.

#### **4.8.3. Bežtovostné platobné služby/ Cezhraničný prevod**

4.8.3.1. Za cezhraničný prevod sa považuje prevod v domácej mene alebo v cudzej mene medzi bankou príkazcu a bankou príjemcu, ak je suma prevodu určená príkazcom na prevod zo SR do iného štátu, alebo z iného štátu do SR, alebo z iného štátu do ďalšieho štátu cez SR. Za cezhraničný prevod sa považuje aj prevod v cudzej mene do inej banky v SR.

4.8.3.2. Banka vykonáva cezhraničné prevody podľa jedinečného identifikátora, za ktorý sa považuje číslo účtu, alebo IBAN (medzinárodný tvar čísla účtu) a bankový identifikačný kód (BIC/swiftový kód). Ak je platobný príkaz vykonaný podľa jedinečného identifikátora, Banka nenesie zodpovednosť za nevykonanie alebo chybné vykonanie prevodu. V prípade uvedenia nesprávneho jedinečného identifikátora dodatočné náklady vzniknuté v súvislosti s nesprávnymi, alebo neúplnými údajmi znáša príkazca.

4.8.3.3. Prevody v mene EUR prostredníctvom medzinárodného platobného systému pre zúčtovanie v reálnom čase TARGET2 Banka vykonáva na základe požiadavky klienta, pričom podmienkou je účasť banky príjemcu v uvedenom platobnom systéme.

4.8.3.4. Pri cezhraničných prevodoch si môže klient zvoliť spôsob úhrady poplatkov uvedením jednej z nasledujúcich inštrukcií na úhradu poplatkov v Príkaze:

- OUR - všetky poplatky hradí príkazca,
- SHA - poplatky banky príkazcu hradí príkazca, všetky ostatné poplatky hradí príjemca platby,
- BEN - všetky poplatky hradí príjemca platby.

4.8.3.5. Ak pri cezhraničnom prevode v rámci EÚ/EHP v mene členských krajín EÚ/EHP klient uviedol v Príkaze inštrukciu na úhradu poplatkov BEN, Banka je oprávnená vykonať prevod, ako keby bola zadaná inštrukcia SHA.

4.8.3.6. Ak pri cezhraničnom prevode v rámci EÚ/EHP v mene členských krajín EÚ/EHP klient uviedol v Príkaze inštrukciu na úhradu poplatkov OUR a zároveň sa vykonáva menová konverzia, Banka vykoná prevod s touto inštrukciou na základe žiadosti klienta. Pokiaľ však podmienky korešpondenčnej banky neumožňujú vykonať prevod s inštrukciou OUR, je Banka oprávnená vykonať prevod tak, ako keby bola zadaná inštrukcia SHA.

4.8.3.7. Na základe inštrukcie klienta v prevodnom príkaze môže Banka namiesto prevodu v prospech účtu príjemcu vystaviť bankový šek. Platby šekom Banka realizuje len v menách USD, EUR a GBP.

4.8.3.8. Za osobitne regulovaný prevod sa považuje cezhraničný prevod v mene EUR do výšky 50.000,- vykonávaný v rámci členských krajín EÚ/EHP, s uvedením čísla účtu v tvare IBAN, BIC-kódu (swiftového kódu) banky a inštrukciou na úhradu poplatkov SHA. Osobitne regulované cezhraničné prevody Banka vykonáva prostredníctvom európskeho platobného systému EBA-STEP2, ktorého je nepriamym účastníkom. Klient (príkazca) v prípade, že prevodný príkaz spĺňa všetky vyššie uvedené podmienky platí iba poplatok Banky vo výške poplatku za tuzemský prevod a prevod je uskutočnený v plnej výške (bez zrážok). V prípade, ak prevodný príkaz nespĺňa súčasne všetky podmienky osobitne regulovaného prevodu, Banka realizuje prevod za poplatok pre cezhraničné prevody v zmysle platného Sadzobníka.

4.8.3.9. V prípade, ak údaje v Príkaze klienta nespĺňajú kritériá automatizovaného spracovania (STP), Banka je oprávnená zúčtovať na ťarchu účtu klienta okrem poplatku za realizáciu cezhraničného prevodu aj príplatok za nedodržanie STP-kritérií v zmysle platného Sadzobníka. Za splnenie STP-kritérií sa pri osobitne regulovanom prevode považuje správny IBAN a BIC, pri ostatných cezhraničných prevodoch číslo účtu a BIC.

4.8.3.10. Banka pripíše sumu cezhraničného prevodu v prospech účtu klienta na základe jedinečného identifikátora uvedeného v príkaze (inštrukcii)

odosielajúcej banky. Banka nie je povinná kontrolovať súlad medzi jedinečným identifikátorom a ostatnými údajmi, ktoré príjemcu identifikujú a je oprávnená vykonať prevod výlučne na základe jedinečného identifikátora. Banka nezodpovedá za prípadné škody týmto spôsobené.

4.8.3.11. V prípade chybných, alebo neúplných informácií v príkaze (inštrukcii) odosielajúcej banky v dôsledku čoho nie je možné identifikovať príjemcu platby je Banka oprávnená vrátiť platbu odosielajúcej banke. Banka nezodpovedá za škodu, ktorá v tejto súvislosti vznikne klientovi.

4.8.3.12. Klient je povinný zabezpečiť, aby bol Banke známy účel prevodu zo/do zahraničia. Ak na Platobnom príkaze účel nie je uvedený, Banka je oprávnená klienta vyzvať, aby tento účel oznámil a klient sa zaväzuje v lehote určenej Bankou účel oznámiť Banke.

4.8.3.13. Banka je oprávnená odpočítať si poplatky za spracovanie prichádzajúcich platieb z hodnoty pripisovanej čiastky pred jej pripísaním v prospech účtu klienta.

#### **4.9. Elektronické bankovníctvo**

4.9.1. Na základe osobitnej zmluvy uzavretej medzi Bankou a klientom, môže Banka klientovi poskytovať služby a klient využívať možnosť podávať platobné príkazy aj v elektronickej forme (Elektronické bankovníctvo).

4.9.2. Právne vzťahy medzi klientom a Bankou pri poskytovaní služieb elektronického bankovníctva sa riadia osobitnou zmluvou o poskytovaní služieb elektronického bankovníctva, týmito VOP a osobitnými obchodnými podmienkami pre elektronické bankovníctvo.

4.9.3. Poplatky za užívanie služieb elektronického bankovníctva sú uvedené v platnom Sadzobníku.

4.9.4. Klient /spotrebiteľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Banke na čísle 0850 123 123, stratu, zneužitie alebo neautorizované použitie bezpečnostných prvkov. Postupy správneho a bezpečného používania elektronického bankovníctva a uchovávanie bezpečnostných prvkov ako i ďalšie postupy sú uvedené v osobitných obchodných podmienkach pre elektronické bankovníctvo.

#### **4.10. Platobné karty**

4.10.1. Platobné karty sú elektronickým platobným nástrojom, prostredníctvom ktorého sa realizujú hotovostné a/alebo bezhotovostné platobné operácie na účte, ku ktorému je platobná karta vydaná, do výšky Bankou povoleného limitu. Platobná karta je vybavená identifikačnými a bezpečnostnými údajmi, ktoré umožňujú identifikáciu držiteľa karty.

4.10.2. Právne vzťahy medzi klientom a Bankou vo veci platobných kariet sa riadia osobitnou zmluvou, týmito VOP a osobitnými obchodnými podmienkami pre platobné karty.

4.10.3. Poplatky za služby spojené s používaním platobných kariet, sú uvedené v platnom Sadzobníku.

4.10.4. Klient /spotrebiteľ je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Banke na čísle 0850 123 123 stratu, zneužitie alebo neautorizované použitie platobnej karty. Postupy správneho a bezpečného používania a uchovávanie platobného prostriedku ako i ďalšie postupy sú uvedené v osobitných obchodných podmienkach k platobným kartám.

#### **4.11. Hotovostné platobné služby**

4.11.1. Klient môže vykonávať platby v hotovosti prostredníctvom Banky:

- zložením hotovosti v prospech účtu príjemcu pokladničným dokladom Banky,
- výberom hotovosti pokladničným dokladom Banky,
- šekom, vystaveným na výplatu sumy v hotovosti,
- bankovou platobnou kartou.

4.11.2. Na dokladoch Banky, určených na vyberanie hotovosti, musí byť obsiahnutý podpis osoby, oprávnenej k takejto dispozícii podľa podpisového vzoru a u právnickej osoby i jej názov. Klient je povinný vždy potvrdiť príjem vybranej sumy svojím podpisom na doklade.

4.11.3. Výber hotovosti nad limit, ktorého výšku určuje Banka, je klient povinný Banke oznámiť vopred v lehote, ktorú Banka spolu s týmto limitom oznamuje vo svojich obchodných priestoroch.

## 5. Vkladné knižky

5.1. Vkladná knižka (ďalej aj „VK“) je cenný papier, obsahujúci potvrdenie Banky o prijatí vkladu, jeho výške, zmenách a konečnom stave. Banka má právo odmietnuť prijatie vkladu. Banka má právo stanoviť minimálny vklad na VK a taktiež meniť jeho výšku

5.2. Banka vystavuje VK na meno vkladateľa iba pre fyzické osoby; VK sú vystavené na meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia a adresu vkladateľa, pričom tieto údaje Banka overuje podľa dokladov totožnosti. Výber vkladu z VK môže po overení totožnosti vykonať vkladateľ alebo osoba, uvedená v podpisovom vzore ako disponent. V prípade smrti vkladateľa je výber oprávnený vykonať len jeho právoplatný dedič.

5.3. Vklady na VK môžu byť vykonané v hotovosti i bezhotovostným prevodom, ak Banka neurčí inak. Banka stanovuje minimálny vklad na VK. Maximálna výška vkladu nie je obmedzená. Výplaty vkladu sa vykonávajú na základe predloženia VK, a to len v hotovosti a do výšky jeho zostatku.

5.4. Výber vkladu môže byť viazaný (t. z. vinkulovaný) na heslo, súhlas tretej osoby, skutočnosť, ktorá určite nastane alebo môže byť obmedzený zákazom výplaty alebo umorovacími konaniami.

5.5. Ak nie je dohodnuté inak, sú úroky z vkladov na VK zúčtované raz ročne, a to k 31. decembru bežného roka.

5.6. Pri vklade na VK s výpovednou lehotou začína výpovedná lehota plynúť dňom, keď ju klient nahlási Banke. Bez poplatku za predčasný výber môže klient vklad vybrať iba počas jedného mesiaca po uplynutí výpovednej lehoty. Úroky za bežný rok je možné vybrať bez poplatku iba v priebehu prvých troch mesiacov nasledujúceho roka. Poplatok za predčasný výber, pokiaľ je taký výber možný, stanovuje Banka v Sadzobníku.

5.7. Banka má právo odmietnuť výplatu v prípade dôvodného podozrenia z trestného činu, týkajúceho sa vkladu. Banka je oprávnená zablokovať disponovanie s vkladom na vkladnej knižke v prípade podozrenia, že konanie klienta nie je v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a/alebo hrozí bezprostredné spôsobenie škody klientovi alebo tretím osobám.

5.8. Pri strate, zničení alebo odcudzení VK je potrebné, aby vkladateľ bezodkladne požiadal obchodné miesto Banky, ktorá ju vystavila, o zákaz výplaty alebo podal návrh na začatie umorovacieho konania, pritom preukazuje svoju totožnosť. Stratení, zničení alebo odcudzenú VK je potrebné umoriť. Za umorenú VK môže Banka vydať novú VK alebo na požiadanie vyplatiť celý vklad.

5.9. K zrušeniu vkladového vzťahu dochádza na základe žiadosti vkladateľa, pri poklese vkladu pod minimálny zostatok alebo po 20-ročnom nedisponovaní s vkladom a nepredložení VK na aktualizáciu záznamov. Právo na vrátenie zostatku zrušeného vkladu sa premlčuje po troch rokoch od jeho zrušenia.

## 6. Úvery a záruky

### 6.1. Úvery a bankové záruky

6.1.1. Banka poskytuje úvery a záruky právnickým a fyzickým osobám. Banka je oprávnená, predovšetkým v závislosti od aktuálnej situácie na medzibankovom refinančnom trhu, konvertovať pohľadávku z úveru a/alebo záruky alebo jej časť vedenú v cudzej mene na menu, ktorá je zákonným platidlom v Slovenskej republike kurzom deviza predaj, určeným Bankou dva bankové pracovné dni pred dňom konverzie, pričom súvisiace (najmä kurzové) riziká nesie v plnom rozsahu klient.

6.1.2. Úroková sadzba za poskytnutý úver je dohodnutá v zmluve. Výšku dohodnutej úrokovej sadzby môže banka počas úverového vzťahu bez súhlasu klienta meniť v závislosti od nákladov, spojených s obstaraním zdrojov, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Vykonanú zmenu úrokovej sadzby Banka oznamuje klientovi písomne.

6.1.3. Počas trvania úverového vzťahu je klient povinný predložiť Banke na jej vyžiadanie aktuálne výsledky svojho hospodárenia a umožniť zamestnancom Banky (alebo inej osobe ňou poverenej) nahliadnuť do svojich účtovných kníh.

6.1.4. Banka je oprávnená požadovať od klienta, aby počas trvania úverového vzťahu poistil predmety, financované z úveru, proti obvyklým rizikám (najmä proti požiaru, odcudzeniu, poškodeniu, zničeniu), spojených s možným následkom vzniku škody a aby plnenie z tohto poistenia vinkuloval v jej prospech.

6.1.5. Klient je povinný oznámiť Banke každú očakávanú, ako aj vykonanú zmenu vo svojich majetkových a organizačno-právnych pomeroch, v druhu vykonávanej činnosti, ako aj všetky ďalšie zmeny, ktoré by mohli mať vplyv na úverový vzťah, a to bezodkladne po tom, ako sa o nich dozvedel.

6.1.6. Ak klient neplní podmienky, dohodnuté v úverovej zmluve (najmä ak je v omeškanií so splácaním úveru) alebo ak Banka zistí také zhoršenie jeho finančnej a ekonomickej situácie, ktoré ohrozuje ďalšie splácanie úveru, má Banka právo od neho žiadať:

- splatenie celého úveru alebo jeho časti pred dohodnutým termínom jeho splatnosti (presnú sumu Banka oznámi klientovi),
- ďalšie zábezpeky úveru,
- zastaviť ďalšie čerpanie ešte nevyčerpaného úveru.

6.1.7. Ustanovenie bodu 6.1.2. tejto časti platí obdobne i pre vzťahy z bankových záruk, ktoré Banka vystavila za klienta v prospech tretích osôb.

### 6.2. Zabezpečenie pohľadávok

6.2.1. Návratnosť úveru a návratnosť plnenia Banky z jej zabezpečovacieho záväzku, prevzatého za splnenie povinností klienta, sú predmetom zabezpečenia. Zabezpečením si Banka vytvára istotu, že neutrpí škodu v súvislosti s realizáciou obchodného vzťahu s klientom. Zabezpečenie sa vzťahuje na celý aktuálny i budúci rozsah pohľadávok Banky voči klientovi, súvisiacich s obchodným vzťahom, vrátane poskytnutých záloh, zúčtovaných úrokov, poplatkov, pokút, škôd a pod., bez ohľadu na to, kedy sú tieto pohľadávky splatné.

6.2.2. Zabezpečenie môže mať rôznu formu zábezpeky, dohodnutú s Bankou, napr.:

- záložné právo k hnutelnému majetku,
- záložné právo k nehnuteľnému majetku,
- deponovanie a vinkulácie korunových a devízových vkladov,
- ručenie treťou osobou,
- zabezpečovací prevod práv a pohľadávok.

6.2.3. Klient je povinný:

- starat' sa o ochranu a zachovanie vecí, práv a pohľadávok, ktoré poskytol Banke ako zábezpeku,
- počas trvania úverového vzťahu poistiť predmety zábezpeky proti obvyklým rizikám (najmä proti požiaru, odcudzeniu, poškodeniu, zničeniu), spojených s možným následkom vzniku škody,
- Banku neodkladne informovať o zhodnocovaní predmetov zábezpeky a o zmenách ich hodnoty a podstaty, ako aj o ich zamýšľanom scudzení alebo poskytnutí tretej osobe.

6.2.4. Ak klient neplní svoje záväzky v dohodnutých lehotách a v dohodnutej výške, je Banka oprávnená zábezpeky uplatniť a realizovať za účelom uspokojenia svojej pohľadávky s príslušenstvom.

6.2.5. Pri stanovení hodnoty predmetu zábezpeky je Banka viazaná výlučne svojím ohodnotením.

6.2.6. Výdavky, ktoré vzniknú Banke pri obstarávaní, spravovaní a zhodnocovaní zábezpeky (najmä výdavky na právne služby a realizáciu zábezpeky), hradí klient. Banka má právo si tieto výdavky započítať s výťažkom realizovanej zábezpeky.

### 7. Zmenkové obchody a inkaso šekov

7.1. Príkazy na inkaso zmeniek a šekov musia byť odovzdané dostatočne včas, aby mohli byť vybavené bežným postupom. V opačnom prípade Banka nepreberá zodpovednosť za ich včasnú úhradu.

7.2. Banka si pre realizáciu inkasných príkazov v zahraničí vyberá inkasné miesto podľa svojich možností, pričom nezodpovedá za prípadné pozastavenia platby, vyhlásenia moratória a pod. zahraničných inkasných miest.

- 7.3. Ak Banka pripíše k dobru protihodnotu zmeniek a šekov, ktoré odovzdala na inkaso už pred získaním protihodnoty, tak len s výhradou, že túto protihodnotu získa (s výhradou storna).
- 7.4. Zmenky a šeky, ktoré boli Banke odovzdané na základe iného právneho vzťahu než na inkaso, môže Banka, pokiaľ nemá iné inštrukcie, v deň ich splatnosti predložiť a pri nezaplatení protestovať. Taktiež môže včas disponovať inkasnými príkazmi na zahraničné miesta.
- 7.5. Banka môže spätne zaťažiť účet hodnotou zmeniek alebo šekov, ktorú pripísala k dobru s výhradou storna, už pred dňom splatnosti a bez ohľadu na predchádzajúce vyrovnanie účtu vtedy, ak informácie, získané o dlžníkovi, sú negatívne alebo ak akcepty zmenkového dlžníka boli protestované, resp. v hospodárskych pomeroch dlžníka došlo k podstatnému zhoršeniu.
- 7.6. Banka môže už k dobru pripísanými zmenkami a šekmi, vrátane diskontovaných zmeniek, spätne zaťažiť účet, pokiaľ:
- sa pri ich predložení nepreplatia,
  - nemôžu sa predložiť vôbec alebo včas v dôsledku neprekonateľných prekážok,
  - disponovanie ich obnosom obmedzuje zákon alebo iné úradné opatrenia,
  - bolo v krajine, v ktorej majú byť zmenky alebo šeky preplatené, vyhlásené moratórium.
- Banka to môže urobiť aj vtedy, ak takýmito zmenkami a šekmi nemôže disponovať.
- 7.7. Vo všetkých prípadoch spätného zaťaženia účtu hodnotou šekov a zmeniek má Banka voči klientom a iným povinným osobám nárok na zaplatenie ich plnej sumy, ako aj súvisiacich nárokov, a to až do vyrovnania celej dlžnej sumy.
- 7.8. Ak sa v prospech klienta pripísané zmenky alebo šeky, splatné v zahraničí, vrátia späť do Banky nepreplatené v súlade so zahraničným právom alebo na základe dohody so zahraničnou bankou, môže Banka klienta na jeho účte zaťažiť.
- 7.9. Predkladateľ zmenky je povinný postúpiť Banke na jej požiadanie pohľadávku, ktorá je podkladom zmenky alebo jej získania klientom, ako aj všetky súčasné a budúce práva z obchodov, ktoré sú podkladom zmenky, vrátane zábezpek s tým súvisiacich.
- 7.10. Pri obstarávaní akceptov alebo avalov zmeniek Banka nezodpovedá za pravosť a formálnu záväznosť podpisov akceptanta, resp. avalistu, zodpovedá však za správnosť formy akceptu, resp. avalu.
- 7.11. Banka je povinná preplácať zmenky v nej splatné len vtedy, ak včas dostane písomný príkaz so všetkými potrebnými náležitosťami a ak je k dispozícii dostatočné krytie.
- 7.12. Pri nákupe zmeniek, znejúcich na cudziu menu, nesie kurzové riziko klient.

## 8. Obchody s finančnými prostriedkami v cudzej mene

- 8.1. Obchody s finančnými prostriedkami v cudzej mene (ďalej len „CM“) vykonáva Banka v súlade s devízovými právnymi predpismi.
- 8.2. Pre termínované obchody platia voľne dohodnuté kurzy. Ak Banka kúpi od klienta devízy formou termínovaného devízového obchodu, je oprávnená od neho požadovať, aby dva pracovné dni pred termínom splatnosti tohto obchodu preukázal príchod CM v stanovenej lehote. Ak Banka predáva CM formou termínovaného devízového obchodu, je oprávnená od klienta požadovať, aby najneskôr dva pracovné dni pred termínom splatnosti tohto obchodu preukázal prostriedky na úhradu CM. Ak ich nemôže preukázať alebo ak z akéhokoľvek dôvodu nie je schopný svoje záväzky v tomto termíne splniť, je Banka oprávnená uzavrieť príslušný vyrovnávací obchod v kurze, zodpovedajúcom aktuálnemu kurzu na medzibankovom trhu.
- 8.3. Prípadný rozdiel v kurze ide na ťarchu klienta. Všetky pri tom vzniknuté poplatky hradí klient.
- 8.4. Vlastníci pohľadávok v CM znášajú pomerne k podielu účasti všetky hospodárske a právne ujmy a škody, ktoré by sa ako následok vyššej moci, vojny, povstania alebo podobných udalostí alebo zo strany Banky nezavinených zásahov tretích osôb v zahraničí alebo v súvislosti s opatrením štátu alebo štátnych orgánov doma alebo v zahraničí, dotkli všetkých pohľadávok Banky, vedených doma alebo v zahraničí v zodpovedajúcej mene.

## 9. Služba lubacall

- 9.1. Služba lubacall je poskytovaná majiteľovi účtu na základe písomnej zmluvy o poskytovaní služby lubacall k bežnému účtu alebo zmluvy o bežnom účte k vybraným programom služieb (ďalej len „Zmluva“) a spočíva v poskytovaní nasledovných informácií za podmienok uvedených v bode 9.3 tohto článku:
- telefonických informácií vzťahujúcich sa k účtu uvedenom v Zmluve,
  - telefonických informácií, vzťahujúcich sa k spotrebnému úveru a/alebo k hypotekárnemu úveru, poskytnutého Bankou,
  - telefonických informácií a služieb, vzťahujúcich sa k debetným platobným kartám, (ďalej len „služba lubacall“).
- 9.2. Službu lubacall poskytuje Banka v rozsahu uvedenom v bode 9.1. tohto článku len komplexne; klient nemôže požadovať zúženie rozsahu týchto služieb.
- 9.3. Službu lubacall Banka poskytne za predpokladu, že majiteľ účtu telefonicky oznámi Banke:
- heslo,
  - číslo účtu.
- 9.4. Službou lubacall sa rozumie aj poskytovanie informácií na základe pôvodných žiadostí klientov a je naďalej platné a účinné s tým, že sa bude riadiť ustanoveniami tohto článku.
- 9.5. V prípade rozšírenia služby lubacall o ďalší druh informácií a/alebo služieb majiteľ účtu súhlasí s tým, aby Banka aj bez jeho osobitného súhlasu poskytovala tento nový druh informácie a/alebo služby prostredníctvom telefónu za podmienok dohodnutých v tomto článku.

## 10. Spoločné ustanovenia

### 10.1. Poistenie a ochrana vkladov

- 10.1.1. Za prijaté vklady zodpovedá Banka celým svojím majetkom.
- 10.1.2. Vklady v Banke sú poistené a chránené v rozsahu a za podmienok, vyplývajúcich z platných právnych predpisov.

### 10.2. Úroky a poplatky

- 10.2.1. Výšku úrokových sadzieb zverejňuje Banka vo svojich obchodných priestoroch. Zmena úrokových sadzieb nie je podmienená súhlasom klienta.
- 10.2.2. Finančné prostriedky, vložené v hotovosti, sa úročia dňom ich vkladu. Pre úročenie finančných prostriedkov, pripísaných bezhotovostne, platí ustanovenie podľa bodu 4.5.8. VOP. Úročenie finančných prostriedkov sa končí dňom, predchádzajúcim dňu ich výberu alebo odpísania z účtu.
- 10.2.3. V zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov je Banka povinná zraziť daň z úrokov, výhier a iných výnosov (ďalej len „úroky“), plynúcich z vkladov na VK, z finančných prostriedkov na bežných a vkladových účtoch. Klient je povinný predložiť Banke doklady, osvedčujúce skutočnosť, ktoré majú vplyv na určenie sadzby dane z príjmov z úrokov, pripisovaných na jeho účet alebo VK. Ak klient túto povinnosť nesplní, Banka použije sadzbu dane pre daň, vyberanú zrážkou z úrokov, podľa platného zákona o dani z príjmov. Ak v dôsledku nesplnenia tejto povinnosti klienta Banka odvedie z jeho účtu alebo VK nesprávnu výšku dane, má Banka právo na základe dodatočného vyrubenia dane a penále za jej nesprávny odvod uspokojiť svoje pohľadávky z účtu alebo VK klienta.
- 10.2.4. V prípade, ak klient uplatňuje nárok na nižšiu sadzbu dane z úrokov z dôvodu, že je daňovým rezidentom krajiny, s ktorou má Slovenská republika uzatvorenú zmluvu o zamedzení dvojitého zdanenia, je klient povinný pred pripísaním prvých úrokov predložiť Banke potvrdenie o daňovej rezidencii k príslušnej krajine, vystavené inštitúciou príslušnej krajiny (správcom dane), oprávnenou na vydanie takéhoto potvrdenia.
- 10.2.5. Klient je povinný platiť Banke poplatky v súlade so Sadzobníkom, ktorý je verejne prístupný v jej obchodných priestoroch. Poplatky sa účtujú mesačne alebo v inom dohodnutom termíne a Banka je oprávnená za týmto účelom použiť finančné prostriedky na účte klienta. Banka je oprávnená meniť výšku poplatkov v Sadzobníku. Zmenu Sadzobníka s jej účinnosťou oznamuje Banka zverejnením vo svojich obchodných priestoroch.

10.2.6. Okrem úrokov a poplatkov je Banka oprávnená požadovať od klienta úhradu provízie, výdavkov alebo iných nákladov, ktoré jej vznikajú v súvislosti s obchodným vzťahom. Banka má právo uspokojiť túto svoju pohľadávku inkasom z účtu klienta.

### 10.3. Zodpovednosť Banky

10.3.1. Banka zodpovedá len za škody ňou zavinené. Pre právne vzťahy Banky a klienta je vylúčený princíp objektívnej zodpovednosti. V prípade vzniku povinnosti Banky nahradiť klientovi spôsobenú škodu nie je Banka povinná uhradiť aj ušlý zisk. Ak bola škoda spôsobená hrubou nedbanlivosťou alebo zanedbaním povinností klienta, znáša škodu klient.

10.3.2. Banka nezodpovedá za pravosť, úplnosť, platnosť, právoplatnosť, účinnosť, preklad písomností, ktoré je na základe zmluvy s klientom povinná prevziať. Banka nezodpovedá ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

10.3.3. Banka nezodpovedá za škodu a iné dôsledky spôsobené:

- nesprávnym vystavením prevodných príkazov alebo iných dokladov alebo ich falšovaním,
- predložením falšovaných alebo pozmeňovaných dokladov a listín,
- rozdielmi v finančnej hotovosti, zistenými mimo pokladničnej priehradky,
- zmenou hodnoty platobného prostriedku,
- akceptovaním úkonov tých osôb, ktoré považuje na základe predložených dokladov a listín za oprávnené konať,
- chybami, poruchami a nedorozumeniami v telefonickom, telegrafickom alebo ďalekopisnom styku, ktoré Banka nezavinila (to platí i v prípade viacnásobného neopodstatneného zúčtovania prevodného príkazu),
- nesprávnym alebo neoprávneným použitím autentifikačných alebo bezpečnostných prvkov klienta,
- zneužitím údajov, týkajúcich sa klienta a tvoriacich predmet bankového tajomstva, ktoré mu Banka na základe objednanej služby posielala prostredníctvom elektronických médií,
- nedodržaním lehoty a kvality spôsobu spracovania cezhraničného prevodu bankou príjemcu alebo sprostredkujúcou bankou,
- v dôsledku nevykonania prevodu z dôvodu nedostatočného krytia finančných prostriedkov na účte klienta,
- majiteľovi účtu, ktoré spôsobí svojím konaním používateľa.

10.3.4. Ak klient poruší svoju povinnosť zo záväzkového vzťahu s Bankou, je povinný nahradiť Banke tým spôsobenú škodu, a to aj v prípade, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami, vylučujúcimi zodpovednosť.

10.3.5. Klient je povinný vykonávať kontrolu správnosti vykonaných operácií na svojich účtoch prostredníctvom výpisov z účtov, a to 1x mesačne

10.3.6. Po obdržaní výpisu k účtu je majiteľ účtu povinný skontrolovať správnosť účtovania transakcií a poplatkov, v prípade nezrovnalostí v zúčtovaní je povinný túto skutočnosť oznámiť Banke bez zbytočného odkladu najneskôr do 2 mesiacov od zúčtovania transakcie, v odôvodnených prípadoch pri neautorizovaných alebo chybné vykonaných transakciách najneskôr do 13 mesiacov od ich zúčtovania.

10.3.7. Informáciu o zostatku účtu k poslednému dňu v roku poskytuje Banka klientovi spôsobom, dohodnutým v zmluve o účte. Klient do 15 dní odo dňa prijatia výpisu z účtu potvrdí jeho zostatok, resp. v tejto lehote uplatní v Banke svoje námietky. Ak Banka nedostane od klienta v uvedenej lehote potvrdenie správnosti zostatku ani námietky, považuje pre účely inventarizácie zostatok účtu za schválený klientom. Tým nie je dotknuté právo klienta uplatniť následne požiadavku na odstránenie chýb v zúčtovaní podľa platných právnych predpisov.

### 10.4. Reklamácie

10.4.1. Postupy, lehoty vybavovania reklamácií a sťažností na uskutočňovanie bankových služieb a spôsob poskytnutia informácie o vybavení reklamácie sú upravené Reklamačným poriadkom VOLKSBANK Slovensko, a.s., ktorý je prístupný na internetovej stránke Banky a ktorý Banka zverejňuje vo svojich obchodných priestoroch.

10.4.2. Banka prijíma zásadne písomné reklamácie a to doručené poštou na adresu sídla Banky alebo inou dohodnutou formou písomnej komunikácie, alebo doručené klientom osobne na každom obchodnom mieste.

### 10.5. Preukazovanie totožnosti

10.5.1. Banka požaduje preukázanie totožnosti klienta pri každom obchode. Toto ustanovenie sa nevzťahuje na obchody, vykonávané prostredníctvom zmenárenských automatov. Vykonanie obchodu so zachovaním anonymity klienta Banka odmietne; pri každom obchode je klient povinný vyhovieť takejto žiadosti Banky. Obchodom sa pre účely týchto VOP rozumie jeho vymedzenie podľa platného zákona o bankách. Klient výslovne súhlasí s tým, aby si Banka na účely preukázania jeho totožnosti vhotovila fotokópiu jeho dokladu totožnosti.

### 10.6. Oznamovanie, doručovanie a preberanie písomností

10.6.1. Banka má právo oznamovať skutočnosti v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov ich zverejnením vo svojich obchodných priestoroch alebo vo verejne dostupných častiach informačného systému Banky alebo iným vhodným spôsobom. Ak nie je uvedené inak, sú oznamované skutočnosti pre klienta záväzné dňom zverejnenia oznámenia.

10.6.2. Ak konkrétny spôsob zasielania korešpondencie klientovi nie je dohodnutý, zasiela Banka klientovi korešpondenciu spôsobom, ktorý je podľa jej uváženia najvhodnejší.

10.6.3. Písomnosti Banky sa považujú za oznámené doručením, ak ich Banka odoslala na poslednú jej známu adresu klienta, o čom má Banka doklad - iked zásielka bola poštou vrátená. Klient je povinný bezodkladne oznámiť Banke každú zmenu svojej adresy. V prípade ak sa najmenej 2 zásielky odoslané na poslednú Banke známu adresu klienta vrátia Banke ako nedoručené z dôvodu „adresát neznámy“, Banka akékoľvek ďalšie zásielky nebude zasielať poštou, ale ich uloží vo svojich obchodných priestoroch. V takomto prípade sa zásielky budú považovať za doručené ich uložením v obchodných priestoroch Banky.

10.6.4. Pri doručovaní písomností poštou sa písomnosti považujú za doručené v tuzemsku tretí deň po ich odoslaní a v zahraničí siedmy deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

10.6.5. Pri osobnom doručovaní sa písomnosti považujú za doručené ich odovzdaním klientovi aj v prípade, ak ich odmietne prevziať.

10.6.6. Pri doručovaní kuriérskou službou sa písomnosti považujú za doručené tretí deň po ich odovzdaní kuriérskej službe, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

10.6.7. Písomnosti, doručené prostredníctvom e-mailu alebo iných elektronických médií, sa považujú za doručené nasledujúci deň po ich odoslaní, ak nie je preukázaný skorší termín doručenia.

10.6.8. Písomnosti, doručované prostredníctvom faxu alebo telexu, sa považujú za doručené okamihom vytlačenia správy o ich odoslaní.

10.6.9. Informácie, prijaté od klienta, má Banka právo si preveriť. Informácie, žiadosti a príkazy je klient povinný predkladať Banke výlučne v písomnej forme.

10.6.10. Nedoručenie očakávaných oznámení akéhokoľvek druhu, hlavne oznámení o realizácii platobných príkazov a o prijatí finančných súm, je klient povinný bezodkladne oznámiť Banke, a to po uplynutí lehoty, v ktorej by malo byť doručené oznámenie normálnou poštou. V opačnom prípade Banka nezodpovedá za prípadné škody, vzniknuté nedoručením oznámenia.

### 10.7. Konanie klientov

10.7.1. Klient koná v obchodnom vzťahu s Bankou buď priamo (fyzická osoba koná priamo, ak koná osobne; právnická osoba koná priamo, ak v jej mene koná štatutárny orgán) alebo - ak nie je v týchto VOP uvedené inak - nepriamo prostredníctvom zástupcu. Ak za klienta koná na základe zákona alebo na základe plnej moci zástupca, overuje sa totožnosť zástupcu a predkladá sa doklad, z ktorého je zrejme oprávnenie na zastupovanie. V prípade, že medzi Bankou a klientom má na základe klientom udeleného splnomocnenia vzniknúť, zmeniť sa, alebo zaniknúť zmluvný vzťah, Banka si vyhradzuje právo požadovať predloženie splnomocnenia na konkrétny právny úkon ako aj úradné osvedčenie podpisu splnomocniteľa.

10.7.2. Pre účely všeobecne záväzných právnych predpisov klient týmto vyhlasuje, že všetky prostriedky na vykonanie obchodov sú jeho vlastníctvom a obchody vykoná na vlastný účet. V prípade, že budú na vykonanie obchodu s hodnotou nad sumu, stanovenú všeobecne záväznými právnymi predpismi, použité prostriedky vo vlastníctve inej osoby alebo bude obchod vykonaný na účet inej osoby, predloží klient Banke v primeranej lehote vopred písomné vyhlásenie s uvedením mena, priezviska, rodného čísla alebo dátumu narodenia a adresy trvalého pobytu fyzickej osoby alebo názvu, sídla a identifikačného čísla právnickej osoby, ktorej sú prostriedky vlastníctvom a na účet ktorej je obchod vykonaný, pričom doloží aj písomný súhlas dotknutej osoby na použitie jej prostriedkov na vykonávaný obchod a/alebo na vykonanie tohto obchodu na jej účet.

10.7.3. Klient vyhlasuje v zmysle príslušných ustanovení zákona o bankách, že nie je osobou s osobitným vzťahom k Banke. V prípade, ak sa preukáže nepravdivosť takéhoto vyhlásenia klienta, je zmluva o bežnom účte neplatná ku dňu, keď sa Banka o nepravdivosti tohto vyhlásenia dozvedela. Od tohto dňa Banka prestane vklad úročiť a vyzve majiteľa účtu na jeho výber a zrušenie účtu. Zmluvné strany sa dohodli, že nevybraný vklad nie je bezdôvodným obohatením zo strany Banky.

10.7.4. Klient zapísaný v Obchodnom alebo obdobnom registri je povinný ihneď po ukončení zmien tých skutočností, ktoré sú predmetom zápisu do registra, zosúladiť zápis v príslušnom registri so skutkovým právnym stavom a predložiť Banke aktuálny výpis z registra.

10.7.5. Klient je povinný bezodkladne informovať Banku o zmenách skutočností, týkajúcich sa klienta, najmä zmeny mena a/alebo priezviska, obchodného mena, adresy, sídla, oprávnenia konať a pod., a zároveň predložiť Banke doklad o vykonaní takejto zmeny. Pre Banku sú záväzné posledné písomne oznámené údaje a za oznámenie nových údajov nesie zodpovednosť klient.

10.7.6. Klient je povinný predložiť Banke originál alebo úradne overenú kópiu dokladu, preukazujúceho uskutočnenie zmeny osoby, oprávnenej konať za právnickú osobu (napr. výpis z Obchodného alebo iného registra, zápisnica z konania valného zhromaždenia a podobne). Táto zmena je voči Banke účinná najneskôr dňom doručenia dokladu Banke.

10.7.7. V prípade pochybností o platnosti uskutočnenia zmeny osoby, oprávnenej konať, má Banka právo vyzvať klienta, aby až do právoplatného rozhodnutia príslušného orgánu predložil Banke písomné dispozície, podpísané pôvodnými aj novými osobami, preukazujúcimi oprávnenie konať za právnickú osobu. Inak môže Banka postupovať podľa bodu 3.2.11.VOP.

#### **10.8. Miesto plnenia, príslušnosť súdu a rozhodné právo**

10.8.1. Pokiaľ nebolo dohodnuté inak, sú miestom plnenia všetkých pohľadávok a záväzkov, vyplývajúcich z obchodného vzťahu, obchodné priestory Banky, v ktorých sa vedú účty a vykonávajú pokladničné operácie a v ktorých dochádza k uzatváraniu právnych vzťahov medzi Bankou a klientom.

10.8.2. Klient je povinný rešpektovať prevádzkovú dobu Banky, vrátane jej prerušení z dôvodu mimoriadnych okolností. Taktiež je povinný rešpektovať bezpečnostné predpisy Banky, a to osobitne pri manipuláciách s hotovosťami a inými cennými predmetmi a hodnotami.

10.8.3. Pokiaľ nie je s klientom dohodnuté inak, riadia sa právne vzťahy medzi Bankou a klientom právom Slovenskej republiky.

10.8.4. Spory zo vzájomných vzťahov medzi Bankou a klientom je príslušný prejednávať a rozhodovať všeobecný súd príslušný podľa platných právnych predpisov.

10.8.5. V prípade, ak Banka uzavrie s klientom rozhodcovskú zmluvu, budú spory, vzniknuté medzi Bankou a klientom, rozhodované rozhodcami Stáleho

rozhodcovského súdu Asociácie bánk so sídlom v Bratislave podľa Rokovacieho poriadku a Štatútu Stáleho rozhodcovského súdu Asociácie bánk, ktoré sú prístupné na internetovej stránke [www.sbaonline.sk](http://www.sbaonline.sk) a ktoré klient akceptuje. Pre strany, ktoré sa dohodli, že svoj spor predložia na rozhodnutie Rozhodcovského súdu, platí, že sa podrobujú predpisom tohto Rozhodcovského súdu, najmä jeho Štatútu a Rokovaciemu poriadku v znení platnom v okamihu začatia rozhodcovského konania. Vo veciach neupravených Rokovacím poriadkom sa postupuje podľa Štatútu, ďalej podľa zákona o rozhodcovskom konaní a vo veciach neupravených ani zákonom o rozhodcovskom konaní sa postupuje primerane podľa zákona č. 99/1963 Zb. Občiansky súdny poriadok v znení neskorších predpisov a ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.

#### **10.9. Započítanie**

10.9.1. Banka má právo použiť finančné prostriedky klienta, vrátane finančných prostriedkov na účte klienta a/alebo VK, na započítanie proti svojim pohľadávkam, ktoré má voči klientovi, a to bez ohľadu na to, či pohľadávky Banky vznikli v súvislosti s vedením účtu a/alebo VK alebo inak (napr. z úveru, bankovej záruky). Banka má právo uspokojiť svoje pohľadávky započítaním proti pohľadávkam, ktoré má klient voči Banke, a to v Bankou určenom poradí.

10.9.2. Klient nie je oprávnený bez súhlasu Banky započítať svoje pohľadávky voči Banke ani postúpiť svoje pohľadávky z účtu a/alebo VK, zriadených v Banke na tretiu osobu.

10.9.3. Banka má právo započítať aj také vzájomné pohľadávky, z ktorých niektorá ešte nie je splatná alebo je premlčaná, ako aj pohľadávky, ktoré nie je možné uplatniť na súde. Započítateľné sú aj pohľadávky, znejúce na rôzne meny, a to aj v prípade, že tieto meny nie sú voľne zameniteľné.

#### **10.10. Plnenie záväzkov**

10.10.1. Banka je oprávnená odmietnuť čiastočné plnenie pohľadávky, ktorú má voči klientovi.

10.10.2. Banka je oprávnená v prípade neplnenia povinností klienta, vyplývajúcich zo zmluvy, uzatvorenej medzi Bankou a klientom, obchodných podmienok pre príslušný produkt alebo týchto VOP, vyhlásiť mimoriadnu splatnosť svojich pohľadávok voči klientovi.

10.10.3. V prípade, ak má Banka voči klientovi viac pohľadávok, plní klient najskôr pohľadávku Banky, ktorej splnenie nie je zabezpečené alebo je najmenej zabezpečené, inak plní pohľadávku najskôr splatnú. Klient plní najprv príslušenstvo pohľadávky a následne jej istinu.

#### **10.11. Zánik záväzkových vzťahov**

10.11.1. Vzájomný záväzkový vzťah medzi Bankou a klientom môže byť skončený:

- písomnou dohodou,
- výpoveďou,
- odstúpením,
- iným spôsobom, ak to ustanovuje všeobecne záväzný právny predpis.

10.11.2. Predpokladom ukončenia záväzkového vzťahu písomnou dohodou je vysporiadanie všetkých záväzkov klienta, ktoré sa viažu na tento záväzkový vzťah, a to aj záväzkov z iných zmlúv, uzatvorených medzi Bankou a klientom.

10.11.3. V prípade skončenia zmluvného vzťahu výpoveďou je výpoveď účinná odo dňa jej doručenia druhej zmluvnej strane, pokiaľ podmienky pre príslušný produkt neustanovujú inak. Ak je vypovedaná zmluva o účte, ku ktorej sa viaže ďalšia zmluva, plnenie záväzkov ktorej je prepojené na tento účet, je výpoveď účinná odo dňa skončenia účinnosti všetkých zmlúv, ktoré sa k predmetnému účtu viažu.

## 11. Dôverné informácie a ochrana osobných údajov

### 11.1. Dôverné informácie

11.1.1. Banka sa zaväzuje s Dôvernými informáciami zaobchádzať v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi a zachovávať dôverný charakter Dôverných informácií i po skončení zmluvného vzťahu medzi Bankou a klientom.

11.1.2. Banka je oprávnená poskytnúť Dôverné informácie tretím osobám len v prípade, v rozsahu a za podmienok:

- stanovených vo všeobecne záväzných právnych predpisoch, prípadne v právoplatných rozhodnutiach súdnych a iných správnych orgánov,
- dohodnutých v týchto VOP, osobitných obchodných podmienkach alebo v zmluvách medzi Bankou a klientom,
- uvedených v písomnom súhlase udelenom klientom Banke.

11.1.3. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou, dáva Banke výslovný súhlas, že Banka je oprávnená:

- spracovávať osobné údaje klienta, a to na účely správy záväzkového vzťahu medzi klientom a Bankou alebo subjektom, ktorý patrí do Skupiny Banky a na účely súvisiace s podnikateľskou činnosťou Banky podľa osobitného predpisu, alebo na účely súvisiace s podnikateľskou činnosťou subjektu patriaceho do Skupiny Banky a na účely podľa Zákona o bankách a na plnenie si úloh a povinností Banky podľa osobitných predpisov;
- uskutočňovať prenos osobných údajov do štátov sídla subjektu patriaceho do Skupiny Banky za predpokladu, že zaručujú primeranú úroveň ochrany, pričom Banka informuje klienta o takýchto úkonoch zverejnením; v prípade, ak Banka bude uskutočňovať prenos osobných údajov do krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany, Banka sa zaväzuje postupovať v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov;
- na základe zmluvy o spracovaní osobných údajov poveriť spracovaním osobných údajov klienta tretiu osobu, a to aj tretiu osobu so sídlom mimo územia Slovenskej republiky, za predpokladu, že táto zaručuje primeranú úroveň ochrany, pričom Banka informuje klienta o takýchto úkonoch zverejnením;
- odovzdávať k spracovaniu osobné údaje klienta subjektu patriacemu do Skupiny Banky;
- odovzdávať osobné údaje klienta tretím osobám, ktoré sú príjemcom alebo príkazcom pri vykonávaní platobného styku podľa osobitného predpisu alebo ktoré poskytujú Banke služby umožňujúce jej vykonávať bankové obchody;
- spracovávať osobné údaje klienta na účely vykonávania marketingu alebo marketingového prieskumu; pričom klient má právo namietať voči využívaniu jeho osobných údajov na účely priameho marketingu v poštovom styku;
- splniť oznamovaciu povinnosť voči klientovi v prípadoch, kedy Banke v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov vzniká oznamovacia povinnosť, uverejnením daného oznamu na internetovej stránke Banky;

a to v rozsahu nevyhnutne potrebnom na dosiahnutie niektorého z účelov podľa tohto odseku VOP.

11.1.4. Súhlas udelený klientom podľa bodu 11.1.3. týchto VOP je počas doby stanovenej všeobecne záväznými právnymi predpismi, najmenej však počas doby plnenia účelu spracovania osobných údajov, neodvolateľný. Klient má však právo tento súhlas odvolať v prípade preukázania skutočnosti, že osobné údaje sú spracovávané v rozpore s týmito VOP.

11.1.5. Ak klient poskytuje Banke osobné údaje inej fyzickej osoby v zmysle Zákona o ochrane osobných údajov v súvislosti s akýmkoľvek zmluvným vzťahom, klient výslovne vyhlasuje, že má písomný súhlas takto dohodnutej fyzickej osoby, na základe ktorého je oprávnený osobné údaje tejto fyzickej osoby poskytnúť Banke na spracúvanie v rozsahu uvedenom

v týchto VOP, a že tento súhlas ďalej zahŕňa oprávnenie Banky spracúvať osobné údaje tejto fyzickej osoby v rozsahu stanovenom týmto odsekom, akoby tento súhlas Banke udelila priamo dotknutá fyzická osoba.

### 11.2. Poskytovanie Dôverných informácií

11.2.1. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou potvrdzuje, že bol oboznámený so svojimi právami dotknutej osoby podľa § 20 Zákona o ochrane osobných údajov.

11.2.2. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou udeľuje svoj súhlas s tým, aby Banka poskytovala dôverné informácie ostatným bankám, osobe prevádzkujúcej úverový register podľa osobitného predpisu, spoločnosti ESSOX SK s.r.o. so sídlom Cesta na Senec 2/A, 821 04 Bratislava, IČO: 35 978 881 ako aj tretím osobám, s ktorými spolupracuje (napr. osobám, v prospech ktorých vykonáva Banka inkaso, spoločností, s ktorými spolupracuje v oblasti platobných kariet, Bankové zúčtovacie centrum Slovenska, subjektom s ktorými má Banka uzavreté zmluvy o outsourcingu, a iné), a to za podmienky, že tieto banky, osoba prevádzkujúca úverový register podľa osobitného predpisu a tretie osoby sú spôsobilé zabezpečiť ochranu Dôverných informácií pred zneužitím.

11.2.3. Správu o záležitostiach klienta, ktoré sú predmetom bankového tajomstva, podá Banka bez súhlasu klienta výlučne v prípadoch ustanovených v Zákone o bankách, v osobitných právnych predpisoch a týchto VOP.

11.2.4. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou udeľuje svoj súhlas s tým, aby Banka poskytovala informácie v rozsahu Dôverných informácií a doklady o neplnení jeho záväzkov voči Banke tretej osobe, ktorej Banka udelila písomné plnomocenstvo na vymáhanie splnenia týchto záväzkov v prípade, ak klient neplní riadne a včas svoje záväzky voči Banke.

11.2.5. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou súhlasí s tým, aby Banka poskytla Dôverné informácie tretím osobám, ktoré Banka poverila plnením svojich zákonných alebo zmluvných povinností, auditorom a externým právnym poradcom, osobám povereným vymáhaním pohľadávky Banky s príslušenstvom alebo jej častí, ako aj tretím osobám, ktorým udelila písomne plnomocenstvo na zastupovanie v mimosúdnom, súdnom, ako aj exekučnom konaní.

11.2.6. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou súhlasí s tým, aby Banka poskytla Dôverné informácie tretej osobe, s ktorou rokuje o postúpení pohľadávok Banky voči klientovi alebo o prevzatí záväzku Banky voči klientovi.

11.2.7. Klient podpisom na príslušnej zmluve/dohode uzavretej s Bankou súhlasí s tým, že Banka je oprávnená za účelom registratúrnych záznamov Banky podľa osobitného predpisu odovzdať tretej osobe všetky doklady o obchodoch klienta vrátane zmlúv, dokumentácie súvisiacej so zmluvami a záznamov komunikácie medzi Bankou a klientom.

### 11.3. Zachovanie charakteru Dôverných informácií klientom

11.3.1. Klient zodpovedá za zachovanie informácií dôverného charakteru, ktoré získal v súvislosti so zmluvným vzťahom medzi ním a Bankou. Klient nie je oprávnený bez predchádzajúceho písomného súhlasu Banky poskytovať takéto informácie akejkoľvek tretej osobe.

### 11.4. Použitie niektorých prostriedkov diaľkovej komunikácie, komunikácia

11.4.1. Klient nenamieta a výslovne súhlasí s tým, aby Banka použila na ponuku svojich finančných služieb klientovi akékoľvek prostriedky diaľkovej komunikácie umožňujúce priamu komunikáciu, vrátane automatického telefónneho volacieho systému a faxovej komunikácie, a to akýmkoľvek kanálmi na akúkoľvek adresu, telefónne alebo iné číslo alebo inú (najmä elektronickú) adresu, ktorú sa Banka pri výkone svojej činnosti od klienta dozvedela.

11.4.2. Súhlas klienta podľa bodu 11.4.1 vyššie platí až do jeho jednoznačného písomného odvolania adresovaného Banke doporučenou listovou zásielkou.

- 11.4.3. Klient súhlasí s tým, že Banka je oprávnená zaznamenať akúkoľvek komunikáciu, prebiehajúcu medzi Bankou a klientom prostredníctvom akýchkoľvek dostupných technických prostriedkov a archivovať všetky tieto záznamy, ako aj kópie všetkých informácií a dokumentov, ktoré Banka prijme od klienta alebo tretích osôb. Klient súhlasí s tým, aby Banka zaznamenávala komunikáciu s klientom aj bez jeho predchádzajúceho upozornenia, že takéto opatrenie je uskutočnené. Klient súhlasí s tým, že Banka je oprávnená v prípade sporu použiť tieto záznamy a kópie ako dôkazný prostriedok.
- 11.4.4. Verbálna a písomná komunikácia Banky s klientom ako aj uzatváranie zmluvných vzťahov prebieha v zásade v slovenskom jazyku, pokiaľ nie je dohodnuté inak. Na neodkladnú komunikáciu s Bankou môže klient použiť adresu: [callcentrum@volksbank.sk](mailto:callcentrum@volksbank.sk).
- 11.4.5. Klient/spotrebiteľ je oprávnený pred uzavretím akejkoľvek zmluvy patriacej pod Rámcovú zmluvu zoznámiť sa so zmluvnou dokumentáciou a súvisiacimi zmluvnými podmienkami, tieto dokumenty mu Banka predloží v listinnej forme na obchodnom mieste. Platné VOP, osobitné obchodné podmienky, Reklamačný poriadok a Sadzobník sú prístupné na obchodných miestach ako aj na internetovej stránke Banky.
- ## 12. Záverečné ustanovenia
- 12.1. Finančné údaje v slovenskej mene, ktoré sú uvedené v zmluvách a ostatných právnych dokumentoch, vyhotovených v akejkoľvek forme alebo podobe, sa odo dňa zavedenia eura považujú za finančné údaje v eurách podľa príslušných právnych predpisov. Takáto premena finančných súm nemá žiadny vplyv na ostatný obsah týchto zmlúv a dokumentov.
- 12.2. Vzťahy medzi Bankou a klientom sa riadia príslušnou zmluvou, uzatvorenou medzi Bankou a klientom, osobitnými obchodnými podmienkami pre príslušný produkt, týmito VOP a všeobecne záväznými právnymi predpismi, platnými na území Slovenskej republiky, a to v uvedenom poradí. VOP platia aj po skončení právneho vzťahu klienta a Banky, a to až do úplného vysporiadania vzájomných vzťahov.
- 12.3. Klient podpisom na príslušnej zmluve uzavretej s Bankou súhlasí s tým, že Banka má právo meniť a dopĺňať, prípadne nahradiť ustanovenia týchto VOP; a to najmä, ale nie výlučne, v nadväznosti na vývoj právneho a podnikateľského prostredia, s ohľadom na svoju obchodnú politiku a vydanie alebo zmenu všeobecne záväzných právnych predpisov; a to aj jednostranným právnym úkonom. Túto zmenu Banka zverejní spolu s určením jej účinnosti vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke v lehote 2 mesiace pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Ak klient nesúhlasí so zmenou VOP, svoj nesúhlas je povinný písomne oznámiť Banke najneskôr do dňa nadobudnutia účinnosti zmenených VOP. V prípade, ak klient v tejto lehote neoznámí Banke svoj nesúhlas so zmenou VOP platí, že so zmenou súhlasí.
- 12.4. VOP sú vypracované v slovenskom jazyku. Pokiaľ budú VOP preložené do cudzieho jazyka, rozhodujúcim je znenie v slovenskom jazyku.
- 12.5. Postup podania reklamácií a riešenia sporov v súvislosti s poskytovaním služieb Banky je upravený v Reklamačnom poriadku Banky, ktorý je prístupný na obchodných miestach Banky a na internetovej stránke Banky.
- 12.6. Toto je úplné znenie VOP zo dňa 01. 10. 2004 v znení neskorších zmien a doplnkov, ktoré nahradili Všeobecné obchodné podmienky LUDOVEJ BANKY, a. s. zo dňa 27. 06. 2001 v znení neskorších zmien. Toto znenie VOP nadobúda účinnosť dňom 01. 12. 2009.

**Dr. iur. Barbara Neiger, MBA**  
predseda predstavenstva

**Dipl.-Kfm. Manfred Gram**  
člen predstavenstva

**Ing. Richard Szabó, Phd., MBA**  
člen predstavenstva

**Dr. Martin Florián**  
člen predstavenstva