

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY

## VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.

### 1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1.1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s. (ďalej len "VOP") bližšie upravujú právne vzťahy Sporiteľa a VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s., založené Zmluvou o starobnom dôchodkovom sporení, pričom VOP tvoria súčasť Zmluvy o SDS. VOP sa vzťahujú aj na Sporiteľov, ktorým bola určená VÚB Generali podľa ZSDS.

1.2. Podpísaním Zmluvy o SDS dáva Sporiteľ súhlas, aby jeho osobné údaje, ktoré poskytol na základe Zmluvy o SDS a sú spracúvané v informačnom systéme VÚB Generali, boli poskytnuté spoločnostiam uvedeným v Zmluve o SDS vo Vyhláseniach sporiteľa bod 1 na dobu a účely tam uvedené.

1.3. Výrazy definované vo VOP majú rovnaký význam v Zmluve o SDS a akýchkoľvek ďalších dokumentoch používaných vo vzťahu medzi Sporiteľom a VÚB Generali.

### 2. DEFINÍCIA POJMOV

<b>ZSDS</b>	Zákon č. 43/2004 Z.z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
<b>VÚB Generali</b>	VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 820 04 Bratislava, IČO: 35 903 058, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 3435/B.
<b>VÚB banka</b>	Všeobecná úverová banka, a.s.
<b>Generali Poist'ovňa</b>	Generali Poist'ovňa, a.s.
<b>Obchodné miesta</b>	Priestory pobočiek a ústredia VÚB Generali prípadne aj iné administratívne priestory, v ktorých spravidla dochádza k uzatváraniu právnych vzťahov medzi VÚB Generali a Sporiteľmi, ktorých zoznam VÚB Generali zverejní na Webovom sídle a ide najmä o všetky pobočky VÚB banky a Generali Poist'ovne.
<b>DSS</b>	Dôchodková správcovská spoločnosť v zmysle ZSDS odlišná od VÚB Generali.
<b>Pracovný deň</b>	Deň okrem soboty, nedele a dní pracovného voľna a pracovného pokoja, v ktorom vykonávajú svoju činnosť VÚB banka a Generali Poist'ovňa a ostatné finančné inštitúcie na území SR.
<b>Sporiteľ</b>	Fyzická osoba, ktorá uzatvorila zmluvu o SDS s VÚB Generali alebo fyzická osoba, ktorej Sociálna poisťovňa určila VÚB Generali podľa ZSDS. Sporiteľom je aj poberateľ starobného dôchodku alebo predčasného starobného dôchodku ako disponibilného prebytku.
<b>Dôchodkový fond</b>	Fond, ktorý VÚB Generali vytvára a spravuje podľa ZSDS.
<b>Osobný dôchodkový účet (ODU)</b>	Účet Sporiteľa vedený VÚB Generali podľa ZSDS.
<b>Pomer sporenia</b>	Pomer určený v Zmluve o SDS pri jej uzatvorení, v ktorom Sporiteľ rozdelil svoje úspory do dvoch Dôchodkových fondov a v ktorom mu budú rozdeľované aj Príspevky postúpené Sociálnou poisťovňou a Dobrovoľné príspevky ; v prípade, ak Pomer sporenia určený Sporiteľom odporuje pravidlám uvedeným v ZSDS, postupuje VÚB Generali podľa ZSDS.
<b>Pomer majetku</b>	Pomer, v ktorom Sporiteľ rozdelil svoje úspory do Dôchodkových fondov na základe žiadosti o zmenu Zmluvy o SDS; v prípade, ak Pomer majetku určený Sporiteľom odporuje pravidlám uvedeným v ZSDS, postupuje VÚB Generali podľa ZSDS.
<b>Pomer príspevkov</b>	Pomer, v ktorom budú Sporiteľovi rozdeľované Príspevky postúpené Sociálnou poisťovňou a Dobrovoľné príspevky na základe žiadosti o zmenu Zmluvy o SDS do dvoch Dôchodkových fondov.
<b>Zmluva o SDS</b>	Zmluva o starobnom dôchodkovom sporení uzatvorená podľa ZSDS medzi Sporiteľom a VÚB Generali.

<b>Zmluvné strany</b>	VÚB Generali a Sporiteľ.
<b>VOP</b>	Tieto Všeobecné obchodné podmienky VÚB Generali.
<b>Poberateľ majetku</b>	Osoba uvedená v Zmluve o SDS, ktorá je oprávnená nadobudnúť dôchodkové jednotky vedené na Osobnom dôchodkovom účte Sporiteľa v prípade jeho smrti podľa ZSDS.
<b>Príspevky</b>	Povinné Príspevky na starobné dôchodkové sporenie postúpené Sociálnou poisťovňou podľa ZSDS.
<b>Dobrovoľné príspevky</b>	Dobrovoľné príspevky na starobné dôchodkové sporenie zaplatené Sporiteľom nad rámec Príspevkov postúpených Sociálnou poisťovňou podľa ZSDS.
<b>Úspory</b>	Suma zostatku na osobnom dôchodkovom účte/účtoch Sporiteľa.
<b>Webové sídlo VÚB Generali</b>	Web stránka (internetová stránka) <a href="http://www.vubgenerali.sk">www.vubgenerali.sk</a> .
<b>Elektronické prostriedky</b>	Internet, E-mail, Infolinka.
<b>Internet</b>	Elektronický prostriedok podľa bodu 8.3.
<b>Identifikácia</b>	Overenie a potvrdenie totožnosti Sporiteľa prostredníctvom identifikačných bezpečnostných prvkov a to Prihlasovacieho mena, Hesla a Rodného čísla.
<b>Identifikačné bezpečnostné prvky</b>	Znamenajú Prihlasovacie meno (číslo Zmluvy o SDS) a Heslo, ktoré sú Sporiteľovi oznámené v úvodnom liste k Zmluve o SDS a Rodné číslo.
<b>Heslo</b>	Šifra tvorená ôsmymi alfanumerickými znakmi pridelená VÚB Generali Sporiteľovi za účelom preukazovania oprávnenia vykonávať Úkony prostredníctvom Internetu, E-mailu a Infolinky.
<b>Prihlasovacie meno</b>	Šifra tvorená desiatimi numerickými znakmi pridelenými Sporiteľovi VÚB Generali.
<b>Pokyn</b>	Jednostranný právny úkon Sporiteľa adresovaný VÚB Generali (napríklad oznámenie, žiadosť) alebo výkon práva Sporiteľa podľa Zmluvy o SDS a/alebo VOP alebo na základe ZSDS.
<b>Úkon</b>	Pokyn vykonaný prostredníctvom Internetu alebo Infolinky použitím Identifikácie.
<b>Infolinka</b>	Útvar VÚB Generali, ktorý zabezpečuje komunikáciu so Sporiteľom prostredníctvom operátora VÚB Generali s použitím pevnej alebo mobilnej siete.
<b>Pasívny prístup</b>	Úkon Sporiteľa prostredníctvom Internetu, ktorý mu umožní prístup k údajom jeho osobného dôchodkového účtu/účtov, ktorý/ktoré vedie VÚB Generali podľa ZSDS na základe Zmluvy o SDS.
<b>Prevádzkový čas</b>	Čas určený VÚB Generali pre styk s verejnosťou.
<b>Zverejniť</b>	Znamená sprístupniť Sporiteľovi informáciu na Webovom sídle VÚB Generali.
<b>Zablokovanie</b>	Znemožnenie Identifikácie na požiadanie Sporiteľa alebo VÚB Generali. Pre Identifikáciu musí Sporiteľ po zablokovaní požiadať o pridelenie nových Identifikačných prvkov.
<b>Osobné údaje</b>	Všetky dôverné informácie, ktoré sa týkajú záujmov a priamo osobných údajov Sporiteľa, najmä podľa ZSDS a ZOOU. Ide o údaje, ktoré Sporiteľ poskytol alebo poskytne VÚB Generali prostredníctvom Zmluvy o SDS a dokumentov súvisiacich s touto zmluvou vrátane údajov, ktoré poskytne VÚB Generali v akejkoľvek forme počas platnosti a účinnosti Zmluvy o SDS, prostredníctvom ústnej komunikácie (napríklad telefón) alebo písomnej komunikácie (napríklad e-mail) s VÚB Generali. Ide aj o údaje, ktoré poskytne Sociálna poisťovňa o Sporiteľovi, ktorému Sociálna poisťovňa určila VÚB Generali podľa ZSDS.
<b>ZOOU</b>	Zákon č. 122/2013 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

### **3. KONANIE A PODPISOVANIE**

#### **3.1. Konanie Sporiteľa**

3.1.1. Sporiteľ koná voči VÚB Generali spravidla osobne. Sporiteľ a/alebo Poberateľ majetku sa môže dať pri právnom úkone zastúpiť zástupcom na základe plnomocenstva. Plnomocenstvo musí byť udelené písomne a musí byť dostatočne určité. Podpisy na plnomocenstve musia byť osvedčené notárom alebo obecným/mestským úradom. Sporiteľ sa zaväzuje, že VÚB Generali bezodkladne oznámi akúkoľvek zmenu či odvolanie plnomocenstva.

#### **3.2. Podpisovanie dokumentov a preukazovanie totožnosti**

3.2.1. VÚB Generali je oprávnená pri podpise Zmluvy o SDS ako aj pri ďalších úkonoch vyžadujúcich identifikáciu Sporiteľa požadovať preukázanie totožnosti Sporiteľa predložením občianskeho preukazu, cestovného pasu alebo náhradného dokladu o občianskom preukaze. Za účelom identifikácie Sporiteľa, prípadne Poberateľov majetku v písomnom styku, sa vyžaduje, aby žiadosti o zmenu Dôchodkového fondu a ďalšie písomnosti zásadného významu podľa usmernení VÚB Generali napr. na Webovom sídle [www.vubgenerali.sk](http://www.vubgenerali.sk) boli vlastnoručne podpísané Sporiteľom a aby podpisy boli osvedčené notárom, obecným/ mestským úradom alebo, aby totožnosť podpisujúceho bola overená osobou, ktorú poverí VÚB Generali. VÚB Generali nie je zodpovedná za overovanie pravosti, správnosti, úplnosti a aktuálnosti identifikačných údajov Sporiteľa, ani iných údajov poskytnutých Sporiteľom pred podpisom Zmluvy o SDS, ani počas platnosti a účinnosti Zmluvy o SDS ani počas času, po ktorý je sporiteľom vo VÚB Generali na základe určenia Sociálnou poisťovňou podľa ZSDS.

3.2.2. Ak za Sporiteľa koná zástupca, či už na základe zákona alebo na základe plnej moci, overuje sa totožnosť zástupcu a doklad, z ktorého je zjavné oprávnenie na zastupovanie Sporiteľa za podmienok uvedených v bode 3.2.1. VOP.

3.2.3. Sporiteľ je povinný bezodkladne, najneskôr do 8 dní informovať VÚB Generali o všetkých zmenách, ktoré nastali v právnom postavení Sporiteľa a jeho osobných údajoch uvedených v Zmluve o SDS, najmä o zmene mena a/alebo priezviska, rodného čísla, miesta trvalého pobytu a štátnej príslušnosti, pričom predloží VÚB Generali aj doklad osvedčujúci vykonanie takejto zmeny. To sa vzťahuje aj na Sporiteľa, ktorému bola VÚB Generali určená Sociálnou poisťovňou podľa ZSDS. Ak Sporiteľ určil v Zmluve o SDS Poberateľa majetku je povinný do 8 dní informovať VÚB Generali o zmene jeho mena, priezviska, rodného čísla a miesta trvalého pobytu (o zmene názvu, identifikačného čísla a adresy sídla, ak ide o právnickú osobu). Za oznámenie nových údajov zodpovedá v plnom rozsahu Sporiteľ a pre VÚB Generali sú záväzné posledné údaje oznámené Sporiteľom alebo jeho zástupcom.

3.2.4. Pri komunikácii medzi Sporiteľom a VÚB Generali technickými prostriedkami sa totožnosť preukazuje podľa pravidiel stanovených v bodoch 7 a 8 VOP.

### **4. ZMENOVÉ KONANIA**

4.1. Sporiteľ môže žiadať o zmenu už uzatvorenej Zmluvy o SDS na základe riadne vyplneného tlačiva VÚB Generali, ktoré Sporiteľ získa na všetkých Obchodných miestach alebo na Webovom sídle [www.vubgenerali.sk](http://www.vubgenerali.sk) alebo spôsobom a za podmienok podľa bodov 7,8 a 9.

4.2. Sporiteľ podáva podpísanú žiadosť osobne na Obchodných miestach VÚB Generali alebo poštou na adresu VÚB Generali alebo spôsobom a za podmienok stanovenými v bodoch 7,8 a 9.

4.3. VÚB Generali posieľa Sporiteľovi písomné potvrdenie o vykonanej zmene alebo doplnení Poberateľa/Poberateľov majetku, príp. o zmene podielu, ktorý má Poberateľ/Poberatelia majetku nadobudnúť v prípade úmrtia Sporiteľa. O ostatných vykonaných zmenách údajov uvedených v Zmluve o SDS posieľa VÚB Generali Sporiteľovi potvrdenie len, ak o to Sporiteľ požiada. Ak Sporiteľ požiada o vydanie potvrdenia podľa predchádzajúcej vety a poskytol e-mailovú adresu na účely posielania výpisov zo svojho ODU, VÚB Generali posieľa potvrdenie na túto e-mailovú adresu a v ostatných prípadoch posieľa potvrdenie v písomnej podobe podľa bodu 9.2. VOP.

4.4. Sporiteľ môže v prípade záujmu požiadať o presun prostriedkov z jedného Dôchodkového fondu do iného Dôchodkového fondu spravovaného VÚB Generali (ďalej len „prestup“). Prestup medzi Dôchodkovými fondmi sa riadi ZSDS a VOP platnými v čase prestupu Sporiteľa. Prestup medzi Dôchodkovými fondmi spravovanými VÚB Generali sa nespoplatňuje.

Pri prestupe medzi Dôchodkovými fondmi musí VÚB Generali rešpektovať nasledovné pravidlá stanovené ZSDS, ktoré súvisia s vekom Sporiteľa: Od dovŕšenia 50 rokov veku Sporiteľa je podľa ZSDS povinný prevod časti jeho majetku do dlhopisového garantovaného Dôchodkového fondu a to postupne každoročne 10% čistej hodnoty majetku Sporiteľa (pri dovŕšení 50 rokov veku 10%, pri dovŕšení 51 rokov 20% atď.). Pokiaľ presun majetku nevykoná Sporiteľ, je povinná ho vykonať VÚB

Generali do 30 dní odo dňa, v ktorom dovŕši vek stanovený ZSDS. Takto sa postupuje každý rok až do dovŕšenia 59 rokov veku Sporiteľa, po ktorom bude mať 100% čistej hodnoty jeho majetku v dlhopisovom garantovanom Dôchodkovom fonde.

Ak sporiteľ nedoručí VÚB Generali žiadosť o presun príslušnej časti svojho majetku do dlhopisového garantovaného Dôchodkového fondu najneskôr v piaty deň po dovŕšení príslušného veku podľa ZSDS, VÚB Generali vykoná zmenu Dôchodkového fondu v termíne podľa ZSDS.

4.5. Prestup medzi Dôchodkovými fondmi uskutočňuje VÚB Generali na základe písomnej žiadosti Sporiteľa, na ktorej musí byť jeho podpis osvedčený notárom alebo obecným/mestským úradom, príp. na ktorej totožnosť Sporiteľa overil zamestnanec VÚB banky, Generali Poistovne alebo zamestnanec VÚB Generali v pracovnom pomere. Prestup medzi Dôchodkovými fondmi uskutočňuje VÚB Generali aj na základe žiadosti Sporiteľa, ktorú zadá zamestnanec pobočky VÚB banky ako požiadavku na zmenu a odošle VÚB Generali elektronicky alebo na základe elektronickej žiadosti, ktorú Sporiteľ zadá po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle VÚB Generali, pričom použije Identifikačné bezpečnostné prvky Sporiteľa Prihlasovacie meno a Heslo. Prestup medzi Dôchodkovými fondmi uskutočňuje VÚB Generali aj na základe telefonической žiadosti Sporiteľa prostredníctvom Infolinky po overení jeho totožnosti pomocou Identifikačných bezpečnostných prvkov Sporiteľa, ktorými sú Prihlasovacie meno, Heslo a Rodné číslo.

VÚB Generali vykoná prestup medzi Dôchodkovými fondmi najneskôr do troch Pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Sporiteľa do VÚB Generali. Ak boli do VÚB Generali doručené v ten istý deň dve žiadosti o prestup toho istého Sporiteľa spĺňajúce predpísané náležitosti bez uvedenia časového údaju o vyplnení žiadosti, ale s rozličným obsahom, prestup sa vykoná až po overení, ktorú zo žiadostí chce Sporiteľ skutočne zrealizovať. Ak bola doručená do VÚB Generali žiadosť Sporiteľa o prestup spĺňajúca predpísané náležitosti a po doručení prvej žiadosti, ale pred uskutočnením prestupu, bola doručená ďalšia žiadosť Sporiteľa o prestup spĺňajúca predpísané náležitosti s rozličným obsahom od skôr doručenej žiadosti, VÚB Generali zrealizuje prestup podľa neskôr doručenej žiadosti Sporiteľa.

4.6. Sporiteľ môže súčasne sporiť aj v dvoch Dôchodkových fondoch, z ktorých jeden musí byť podľa ZSDS dlhopisový garantovaný Dôchodkový fond. V Zmluve o SDS určuje Sporiteľ Pomer sporenia, v akom mu budú rozdelené jeho Úspory a v tomto pomere mu budú pripisované do jednotlivých Dôchodkových fondov aj ďalšie Príspevky a Dobrovoľné príspevky. Pomer sporenia určený Sporiteľom musí zodpovedať ZSDS, v opačnom prípade VÚB Generali nebude želanie Sporiteľa rešpektovať a bude postupovať podľa ZSDS. Pokiaľ Sporiteľ chce neskôr zmeniť Pomer sporenia (napríklad rozdeliť svoje úspory do dvoch Dôchodkových fondov alebo naopak), musí o to požiadať na osobitnom tlačive určenom VÚB Generali, na ktorom musí byť jeho podpis osvedčený notárom alebo obecným/mestským úradom, príp. na ktorom totožnosť Sporiteľa overil zamestnanec VÚB banky, Generali Poistovne alebo zamestnanec VÚB Generali v pracovnom pomere. V tejto žiadosti môže Sporiteľ určiť Pomer majetku aj Pomer príspevkov, pričom tieto pomery môžu byť navzájom odlišné. Pomer majetku a Pomer príspevkov môže Sporiteľ zmeniť aj na základe elektronickej žiadosti, ktorú Sporiteľ zadá po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle VÚB Generali, pričom použije Identifikačné bezpečnostné prvky Sporiteľa Prihlasovacie meno a Heslo alebo na základe telefonической žiadosti Sporiteľa prostredníctvom Infolinky po overení jeho totožnosti pomocou Identifikačných bezpečnostných prvkov Sporiteľa, ktorými sú Prihlasovacie meno, Heslo a Rodné číslo. Pre zmenu Pomeru sporenia, Pomeru majetku a Pomeru príspevkov platia primerane pravidlá a termíny podľa bodu 4.5. VOP.

4.7. Po uzatvorení Zmluvy o SDS je Sporiteľ oprávnený robiť zmeny v zozname Poberateľov majetku alebo uvádzať ďalších Poberateľov majetku pri osobnej návšteve pobočky VÚB banky alebo prostredníctvom tlačiva VÚB Generali, ktoré môže doručiť VÚB Generali osobne na Obchodných miestach alebo spôsobom a za podmienok stanovenými v bode 9 (pre úradné osvedčenie podpisu platí bod 3.2. VOP). Sporiteľ zároveň uvedie podiely v percentách, ktoré majú pripadnúť jednotlivým Poberateľom majetku z dôchodkových jednotiek vedených na jeho ODU, a to tak, aby súčet všetkých podielov neprekročil 100%. Ak Poberateľa majetku nie je možné v čase smrti Sporiteľa identifikovať, prípadne Poberateľ majetku zomrel alebo zanikol bez právneho nástupcu, VÚB Generali na neho neprihliada ako na Poberateľa majetku.

4.8. Ak v čase smrti Sporiteľa nie je určený v Zmluve o SDS ani jeden Poberateľ majetku, hodnota zostatku na ODU zomretého sporiteľa prípadne osobám uvedeným v ZSDS podľa pravidiel uvedených v ZSDS alebo sa stane predmetom dedenia.

## **5. VYPLÁCANIE DÔCHODKU A ZOSTATKU NA OSOBNOM DÔCHODKOVOM ÚČTE**

5.1. Sporiteľ môže požiadať VÚB Generali o výplatu starobného dôchodku alebo predčasného starobného dôchodku formou programového výberu písomnou žiadosťou na tlačive predpísanom VÚB Generali.

5.2. Sporiteľ môže požiadať VÚB Generali o prevod celého zostatku na jeho ODU poisťovni, s ktorou uzavrel zmluvu o budúcej zmluve o výplate doživotného starobného dôchodku alebo doživotného predčasného starobného dôchodku na tlačive predpísanom VÚB Generali, kde uvedie presný názov vybranej poisťovne a dátum, ku ktorému sa má prevod uskutočniť.

5.3. Sporiteľ je povinný priložiť k žiadostiam uvedeným v bodoch 5.1. a 5.2. všetky potrebné doklady a v prípade potreby aj ich úradne osvedčené kópie a preklady do úradného jazyka podľa požiadaviek VÚB Generali.

5.4. Poberateľ majetku alebo iná oprávnená osoba uvedená v ZSDS, ktorej vznikol nárok na výplatu zostatku na ODU zomretého sporiteľa môžu požiadať VÚB Generali o výplatu písomnou žiadosťou na tlačive predpísanom VÚB Generali. Na tlačive musia byť uvedené všetky náležitosti podľa požiadaviek VÚB Generali a podpis žiadateľa musí byť úradne osvedčený (notárom alebo obecným/mestským úradom).

5.5. Poberateľ majetku alebo iná oprávnená osoba uvedená v bode 5.4. sú povinní priložiť k žiadosti uvedenej v bode 5.4. všetky potrebné doklady a v prípade potreby aj ich úradne osvedčené kópie a preklady do slovenského jazyka podľa požiadaviek VÚB Generali.

## **6. ZÁKAZNÍCKY SERVIS**

6.1. Sporitelia sa môžu informovať o službách poskytovaných VÚB Generali na všetkých Obchodných miestach v Pracovné dni alebo prostredníctvom Infolinky alebo na Webovom sídle [www.vubgenerali.sk](http://www.vubgenerali.sk).

6.2. VÚB Generali alebo iná osoba, ktorá je členom jej skupiny s úzkymi väzbami, je oprávnená informovať Sporiteľa o svojich službách a komunikovať so Sporiteľom písomne prostredníctvom pošty alebo elektronickej pošty alebo prostredníctvom telefónu, prípadne faxu.

6.3. Sporitelia ako aj ďalšie subjekty môžu sťažnosti predkladať osobne, písomne alebo telefonicky ktorémukoľvek zamestnancovi VÚB Generali alebo spôsobom a za podmienok stanovenými v bodoch 7,8 a 9.

6.4. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.

6.5. Riešenie prijatej sťažnosti je začaté spravidla nasledujúci Pracovný deň. Sporiteľ je informovaný o výsledku alebo aktuálnom stave riešenia sťažnosti spravidla do 30 kalendárnych dní od prijatia sťažnosti.

6.6. Sťažovateľ je povinný, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti, spolupracovať s VÚB Generali. Ak bez vážneho dôvodu do desiatich dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom VÚB Generali určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, VÚB Generali nie je povinná sťažnosť vybaviť. Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia spolupracovať, je potrebné vo vybavovaní jeho sťažnosti pokračovať.

6.7. VÚB Generali môže poskytovať aj doplnkové služby súvisiace s Dôchodkovými fondmi a s účasťou na starobnom dôchodkovom sporení. VÚB Generali rozhoduje o tom, ktoré z týchto služieb budú spoplatnené aj o výške poplatkov za jednotlivé služby a o ich zmene. Zoznam týchto služieb a sadzobník poplatkov sú zverejnené na Webovom sídle [www.vubgenerali.sk](http://www.vubgenerali.sk).

6.8. Doplnkové služby, ktoré sú spoplatňované v zmysle sadzobníka poplatkov, budú Sporiteľom a poberateľom dôchodku starobného dôchodkového sporenia poskytnuté až po pripísaní príslušnej finančnej čiastky na účet VÚB Generali uvedený v sadzobníku poplatkov na Webovom sídle VÚB Generali a splnení ostatných náležitostí potrebných na ich vykonanie. Platbu Sporiteľ alebo poberateľ dôchodku starobného dôchodkového sporenia označí variabilným symbolom, ktorým je číslo Zmluvy o SDS alebo Rodné číslo a špecifickým symbolom vymedzeným pre požadovaný typ služby.

## **7. DRUHY KOMUNIKÁCIE MEDZI VÚB GENERALI A SPORITEĽOM**

7.1. Sporiteľ komunikuje s VÚB Generali Elektronickými prostriedkami, poštovou zásielkou alebo osobne v priestoroch Obchodného miesta, resp. sídla spoločnosti.

7.2. VÚB Generali je oprávnená kedykoľvek čiastočne alebo úplne zrušiť, obmedziť alebo zmeniť spôsoby komunikácie medzi VÚB Generali a Sporiteľom uvedené v bode 7.1. a môže ich čiastočne alebo úplne nahradiť alebo doplniť inými spôsobmi komunikácie s výnimkou osobnej komunikácie

v priestoroch Obchodného miesta a Pasívneho prístupu, pokiaľ ZSDS neustanoví inak. O uvedených zmenách VÚB Generali bude Sporiteľ informovať na svojom Webovom sídle a v sídle spoločnosti.

7.3. Pri komunikácii prostredníctvom Elektronických prostriedkov Sporiteľ použije na svoju Identifikáciu kombináciu Prihlasovacieho mena, Hesla a Rodného čísla podľa usmernenia VÚB Generali na Webovom sídle.

7.4. Podpísaním Zmluvy o SDS Sporiteľ súhlasí s tým, že komunikácia medzi ním a VÚB Generali prebiehajúca prostredníctvom Elektronických prostriedkov, môže byť zaznamenávaná a uchovávaná prostredníctvom technických prostriedkov umožňujúcich jej zachytenie, uchovanie a reprodukciu. Sporiteľ tiež súhlasí s tým, že VÚB Generali je oprávnená, v prípade potreby, použiť záznamy uvedené v predchádzajúcej vete a ich kópie v prípadných sporoch ako dôkazný prostriedok.

7.5. Po udelení Pokynu si Sporiteľ overí, či VÚB Generali Pokyn riadne vykonala. Ak Sporiteľ zistí, že došlo k akejkolvek chybe pri vykonaní Pokynu, do 5 pracovných dní po zistení chyby informuje o nej VÚB Generali. Ak VÚB Generali zistí, že došlo k závažnej chybe v Zmluve o SDS, vo výpise z osobného dôchodkového účtu alebo v inom dokumente, ktorý VÚB Generali odoslala Sporiteľovi, bude o tom Sporiteľ informovať.

## **8. SPÔSOB KOMUNIKÁCIE ELEKTRONICKÝMI PROSTRIEDKAMI**

8.1. Sporiteľ môže VÚB Generali prostredníctvom Elektronických prostriedkov udeľovať Pokyny a vykonávať Úkony alebo získavať informácie od VÚB Generali v rozsahu uvedenom na jej Webovom sídle. VÚB Generali je oprávnená kedykoľvek meniť rozsah Pokynov, Úkonov a/alebo informácií VÚB Generali prostredníctvom zmeny informácií na Webovom sídle s výnimkou Pasívneho prístupu, pokiaľ ZSDS neustanovuje inak.

8.2. Prostredníctvom Úkonu je Sporiteľ oprávnený oznamovať VÚB Generali každú zmenu alebo opravu korešpondenčnej adresy, adresy trvalého pobytu, miesta narodenia, čísla telefónu, e-mailovej adresy a môže požiadať o zmenu Dôchodkového fondu.

### **8.3. Internet**

8.3.1. Pri komunikácii s VÚB Generali prostredníctvom Internetu je Sporiteľ povinný dodržiavať usmernenie VÚB Generali uverejnené na Webovom sídle.

8.3.2. Sporiteľ môže prostredníctvom Internetu udeľovať Pokyny, vykonávať Úkony alebo získavať od VÚB Generali informácie v rozsahu uvedenom na Webovom sídle.

8.3.3. Prostredníctvom Internetu Sporiteľ môže komunikovať s VÚB Generali nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni okrem času, ktorý si VÚB Generali vyhradí na údržbu alebo zmenu systémov potrebných na komunikáciu medzi Sporiteľom a VÚB Generali.

8.3.4. Pri používaní Internetu VÚB Generali nezodpovedá za znehodnotenú alebo poškodenú informáciu, prípadne za ich nedoručenie z dôvodov, ktoré vznikli pre poruchy na komunikačnej trase medzi VÚB Generali a Sporiteľom.

8.3.5. Náklady Sporiteľa na poplatky za pripojenie na Internet, hardvér, telekomunikačné poplatky za používanie telefonickej linky a iné poplatky spojené s užívaním Internetu znáša výlučne Sporiteľ.

### **8.4. Infolinka**

8.4.1. Pri komunikácii s VÚB Generali prostredníctvom Infolinky Sporiteľ dodržiava usmernenie VÚB Generali uverejnené na Webovom sídle .

8.4.2. Sporiteľ môže komunikovať prostredníctvom Infolinky s VÚB Generali počas Prevádzkového času. VÚB Generali môže Prevádzkový čas obmedziť alebo môže vylúčiť komunikáciu prostredníctvom Infolinky na čas nevyhnutný na údržbu a zmenu systémov potrebných na túto komunikáciu.

8.4.3. Sporiteľ môže prostredníctvom Infolinky udeľovať Pokyny, vykonávať Úkony alebo získavať informácie od VÚB Generali v rozsahu a spôsobom uvedenom v usmernení podľa bodu 8.4.1.

8.4.4. Sporiteľ znáša telekomunikačné poplatky za používanie pevnej telefónnej linky alebo mobilného telefónu s výnimkou prípadu, ak VÚB Generali umožní Sporiteľovi komunikáciu prostredníctvom Infolinky formou používania bezplatnej telefónnej linky.

### **8.5. E-mail**

8.5.1. Prostredníctvom E-mailu môže Sporiteľ získavať informácie od VÚB Generali a udeľovať VÚB Generali Pokyny v rozsahu uvedenom na Webovom sídle. Sporiteľ oznámením e-mailovej adresy spoločnosti VÚB Generali (napr. uvedením v Zmluve o SDS) súhlasí s tým, aby na túto adresu boli posielané informačné a reklamné materiály VÚB Generali a jej akcionárov až do písomného odvolania tohto súhlasu.

8.5.2. Sporiteľ podpisom Zmluvy o SDS alebo momentom použitia Identifikačných bezpečnostných prvkov na komunikáciu E- mailom potvrdzuje, že si je vedomý, že správy prechádzajú cez Internet prostredníctvom verejnej siete a VÚB Generali nie je povinná zabezpečovať, aby obsah správ prepravovaných cez Internet nebol neoprávnene sprístupnený napríklad v dôsledku neoprávneného vstupu tretích osôb. VÚB Generali nezodpovedá za nedoručenie, znehodnotenie alebo poškodenie správy z dôvodu porúch (napr. poruchy v sieti Internet, výpočtovej techniky, softvéru a pod.) vzniknutých na komunikačnej trase medzi Sporiteľom a VÚB Generali.

## **8.6. Bezpečnosť komunikácie Elektronickými prostriedkami**

8.6.1. VÚB Generali po uzatvorení Zmluvy o SDS a jej zápise do registra zmlúv o SDS vedeného Sociálnou poisťovňou alebo po určení Sociálnej poisťovne, že sa stal Sporiteľom vo VÚB Generali, zašle Sporiteľovi Identifikačné bezpečnostné prvky Prihlasovacie meno a Heslo.

8.6.2. Po celú dobu trvania zmluvného vzťahu Sporiteľa založeného Zmluvou o SDS alebo po dobu, po ktorú je Sporiteľom vo VÚB Generali na základe určenia Sociálnej poisťovne je Sporiteľ povinný zachovávať mlčanlivosť o Identifikačných bezpečnostných prvkoch a je povinný ich chrániť pred odcudzením, zneužitím, stratou a /alebo poškodením.

8.6.3. Sporiteľ je oprávnený kedykoľvek požiadať písomne o vygenerovanie a oznámenie Hesla a to v prípade, ak ho zabudol alebo stratil.

8.6.4. Sporiteľ je povinný požiadať prostredníctvom Infolinky o Zablokovanie vo všetkých prípadoch, ak dôjde z akéhokoľvek dôvodu k ohrozeniu bezpečnosti a/alebo možnosti zneužitia Identifikačných bezpečnostných prvkov.

8.6.5. Ak sa Sporiteľ trikrát po sebe pokúsi o Identifikáciu a to aj v kombinácií akýchkoľvek Elektronických prostriedkov a táto úspešne neprebehne, VÚB Generali je oprávnená vykonať Zablokovanie.

8.6.6. Pre Sporiteľa je akýkoľvek ním určený Úkon záväzný. Pre VÚB Generali je Úkon záväzný na vykonanie po jeho doručení.

8.6.7. Ak má VÚB Generali podozrenie zo zneužitia Identifikácie, má oprávnenie vykonať Zablokovanie. VÚB Generali prijme a bude dodržiavať také bezpečnostné opatrenia, aby nemala prístup k Osobným údajom tretia osoba, pokiaľ v Zmluve o SDS alebo v ZSDS nie je uvedené inak.

8.6.8. Sporiteľ skontroluje neporušenosť zásielky s Prihlasovacím menom a Heslom. Ak je zásielka porušená, Sporiteľ oznámi túto skutočnosť bez zbytočného odkladu VÚB Generali, ktorá mu vydá nové Identifikačné bezpečnostné prvky.

## **8.7. Zodpovednosť za škodu vzniknutú v súvislosti s komunikáciou Elektronickými prostriedkami**

8.7.1. VÚB Generali nezodpovedá za kvalitu akéhokoľvek prenosu dát uskutočneného prostredníctvom siete Internet a verejnej telekomunikačnej siete ako aj za následky zmeneného, neúplného, nekvalitného alebo akýmkoľvek iným spôsobom narušeného prenosu dát. VÚB Generali nezodpovedá ani za škody vzniknuté z dôvodu nekvalitného pripojenia Sporiteľa do verejnej telekomunikačnej siete, do siete Internet, z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase medzi VÚB Generali a Sporiteľom (napríklad porucha v spojení medzi Sporiteľom a Infolinkou, porucha v sieti Internet, neoprávnený vstup do príslušných sietí treťou osobou), alebo v dôsledku akéhokoľvek iného znemožnenia príslušného spojenia vrátane znemožnenia Pasívneho prístupu zo strany Sporiteľa (napríklad z dôvodu porušenia vzťahov Sporiteľa s prevádzkovateľom komunikačných technológií).

8.7.2. VÚB Generali nezodpovedá za zverejnenie akýchkoľvek dát vrátane (ale nie výlučne) Osobných údajov, ktoré by mohlo nastať alebo nastane v čase ich prenosu medzi Sporiteľom a VÚB Generali v sieti Internet alebo vo verejnej telekomunikačnej sieti, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.

8.7.3. VÚB Generali nezodpovedá za škody vzniknuté Sporiteľovi v dôsledku zneužitia služieb Internetu alebo Infolinky neoprávnenými osobami za podmienky, že VÚB Generali konala podľa Pokynu a pri vynaložení odbornej starostlivosti zo strany VÚB Generali zneužitie nemohlo byť odhalené.

8.7.4. Pri využívaní verejne prístupných miest s pripojením na Internet (napríklad internetové kaviarne, verejné knižnice a pod.) alebo pri používaní Prihlasovacieho mena a Hesla v priestoroch s neobmedzeným prístupom verejnosti (napríklad na ulici a pod.), VÚB Generali nezodpovedá za zneužitie sprístupnených údajov a škodu tým vzniknutú Sporiteľovi.

8.7.5. VÚB Generali je zodpovedná iba za škodu spôsobenú úmyselne alebo hrubou neobstarlivosťou zo strany VÚB Generali. V prípadoch, ak sa VÚB Generali nedopustí hrubej neobstarlivosťou a ani neporuší svoje vnútorné predpisy a postupy, bude Sporiteľ zodpovedný za akékoľvek škody, ktoré

vznikli v dôsledku komunikácie Elektronickými prostriedkami, použitím poštových služieb alebo iných prostriedkov komunikácie a prepravy predovšetkým v dôsledku oneskorenia, duplicitného zaslania, nedorozumenia, prezradenia, poškodenia alebo straty.

## **9. SPÔSOBY KOMUNIKÁCIE POŠTOU, KURIÉRSKOU SLUŽBOU A DORUČOVANIE**

9.1. VÚB Generali doručuje Sporiteľovi oznámenia a dokumenty akéhokoľvek druhu (ďalej len „Správy“) na adresu miesta trvalého pobytu, pokiaľ Sporiteľ v Zmluve o SDS neuviedol korešpondenčnú adresu alebo na adresu elektronickej pošty alebo použitím telefonického kontaktu, ktoré za týmto účelom uvedie Sporiteľ v Zmluve o SDS, pokiaľ ZSDS neustanovuje inak. Ak má Sporiteľ v Zmluve o SDS alebo v jej dodatku uvedenú korešpondenčnú adresu, súhlasí s tým, aby mu výpis z ODU podľa ZSDS bol zasielaný prednostne na korešpondenčnú adresu. Pokiaľ je Sporiteľ na korešpondenčnej adrese dvakrát po sebe označený ako neznámy (napr. na základe oznámenia Slovenskej pošty, a.s.), môže VÚB Generali ďalšie písomné Správy doručovať na poslednú známu adresu miesta trvalého pobytu Sporiteľa.

9.2. VÚB Generali je oprávnená podľa vlastného uváženia odoslať všetky Správy adresované Sporiteľovi obyčajnou, doporučenou poštovou zásielkou ale aj kuriérskou službou.

9.3. Sporiteľ môže doručovať VÚB Generali Pokyny do miesta sídla spoločnosti obyčajnou alebo doporučenou poštovou zásielkou, ale aj kuriérskou službou. Poplatky za doručenie hradí Sporiteľ.

9.4. Správy a Pokyny sa považujú za doručené

- a) v prípade doručovania kuriérskou službou – okamihom doručenia preukázaným overením o doručení,
- b) v prípade osobného doručenia a v prípade doručenia doporučenou poštovou zásielkou – okamihom doručenia; v prípade doručovania doporučenou poštovou zásielkou sa za okamih doručenia považuje aj moment, kedy Sporiteľ odmietne príslušnú poštovú zásielku prevziať, alebo tretí deň od uloženia poštovej zásielky na pošte v mieste korešpondenčnej adresy (to platí aj v prípade, že sa Sporiteľ o zaslaní Správy formou poštovej zásielky nedozvedel alebo sa v mieste doručenia nezdržoval),
- c) v prípade doručenia obyčajnou poštovou zásielkou – dňom doručenia alebo po uplynutí 7 dní odo dňa odoslania,
- d) v prípade doručovania e-mailovou správou – okamihom obdržania overenia o doručení.

## **10. OSOBNÝ SPÔSOB KOMUNIKÁCIE**

10.1. Sporiteľ môže komunikovať s VÚB Generali osobne a to v každom Obchodnom mieste alebo v sídle spoločnosti. Totožnosť preukáže podľa bodu 3.2.VOP. Pokyny Sporiteľ udelí na tlačive predpísanom VÚB Generali alebo iným spôsobom schváleným VÚB Generali.

## **11. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

11.1. VÚB Generali je oprávnená požadovať, aby kópie originálu akéhokoľvek dokumentu predloženého Sporiteľom VÚB Generali boli úradne osvedčené. Ak Sporiteľ predloží VÚB Generali zahraničné doklady, vyhradzuje si VÚB Generali právo vyžadovať, aby tieto dokumenty boli úradne osvedčené.

11.2. Ak Sporiteľ predloží VÚB Generali akýkoľvek dokument v inom ako v slovenskom jazyku, je VÚB Generali oprávnená požadovať, aby Sporiteľ predložil VÚB Generali aj úradne osvedčený preklad tohto dokumentu do slovenského jazyka, pričom náklady na vyhotovenie prekladu znáša Sporiteľ. Pre VÚB Generali je v takomto prípade záväzný výlučne slovenský preklad, pričom VÚB Generali nie je povinná skúmať, či tento preklad zodpovedá pôvodnej jazykovej verzii.

11.3. Vzťahy Sporiteľa a VÚB Generali sa riadia príslušnou Zmluvou o SDS, uzatvorenou medzi VÚB Generali a Sporiteľom, VOP, štatútmi a informačnými prospektami Dôchodkových fondov a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR.

11.4. Zmluvné strany budú viazané VOP aj po zániku Zmluvy o SDS, resp. potom, čo Sporiteľ, ktorému určila Sociálna poisťovňa, že bude sporiteľom vo VÚB Generali na základe ZSDS, prestal byť sporiteľom vo VÚB Generali a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.

11.5. VÚB Generali si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP z dôvodu zmeny v príslušných právnych predpisoch, na základe rozhodnutia alebo vyjadrenia príslušného regulačného orgánu alebo v prípade podstatnej zmeny na trhu starobného dôchodkového sporenia alebo v prípade zmeny interných predpisov VÚB Generali súvisiacich s postupmi pri poskytovaní služieb Sporiteľom. VÚB Generali o zmenách VOP bezodkladne informuje Sporiteľa v priestoroch Obchodných miest VÚB Generali a na

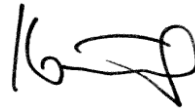


svojom Webovom sídle [www.vubgeneral.sk](http://www.vubgeneral.sk) alebo inou vhodnou formou, a to najmenej 10 dní pred dátumom ich účinnosti, spolu s uvedením dátumu, od ktorého nadobúdajú tieto zmeny účinnosť. Dňom účinnosti sa nové VOP stávajú záväznými pre Sporiteľov VÚB Generali. 11.6. Tieto VOP schválilo predstavenstvo spoločnosti a nadobúdajú účinnosť dňa 1.5.2014. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia VOP zo dňa 11.12.2013.

V Bratislave 16.4.2014



Ing. Beáta Haramiová  
predsedníčka predstavenstva



Dr. Viktor Kouřil  
podpredseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ