



Čo by mal vedieť každý klient banky

SLOVENSKÁ 
sporiteľňa

Obsah

Čo mi dokáže poskytnúť Slovenská sporiteľňa.....	2
Chcem byť klient Slovenskej sporiteľne	5
Som klient Slovenskej sporiteľne	13
Nechcem ďalej využívať služby banky	18
Slovníček bankovania	22



Čo mi dokáže poskytnúť Slovenská sporiteľňa

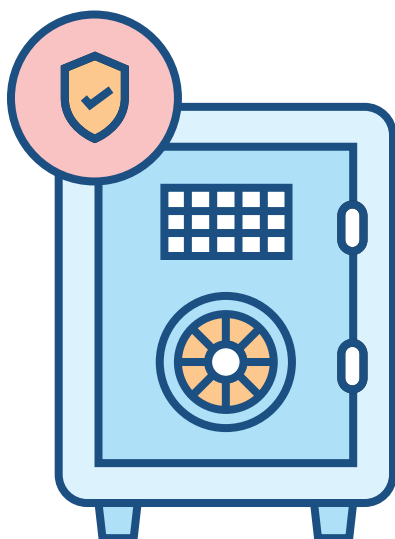
- sporiť a zhodnocovať peniaze,
- investovať voľné zdroje,
- hotovostne a bezhotovostne platiť,
- požíčať si peniaze,
- poistiť sa.



Slovenská sporiteľňa chráni

- moje peniaze,
- našu vzájomnú komunikáciu,
- moje osobné údaje.

Dodržiava bankové tajomstvo a modernými bezpečnostnými technológiami ho chráni pred zneužitím alebo vyzradením.



K bezpečnému bankovníu prispievam aj ja

zodpovedným správaním sa tak, že:

- chránim **bezpečnostné predmety** a **citlivé údaje**
 - platobnú kartu, PIN kód, GRID kartu, SMS kľúča prihlasovacie údaje do Internetbankingu neposkytujem iným osobám a používam ich iba ja.
- chránim **zariadenia používané na komunikáciu**
 - neinštalujem si aplikácie z neznámych zdrojov
- používam **bezpečné internetové pripojenie**
 - nepripájam sa k nedôveryhodným sieťam
- chránim svoju **totožnosť**
 - neposkytujem osobné údaje ani doklady totožnosti neoprávneným osobám



Chcem byť klient Slovenskej sporiteľne



Overenie totožnosti a plnomocenstvo

- Pri každej návšteve pobočky si pripravím svoj platný **občiansky preukaz** alebo **cestovný pas**.
- Bankové záležitosti nemusím vybavovať osobne, môžem **sa nechať zastúpiť** inou osobou.
- Môj zástupca predloží banke **písomné plnomocenstvo**, v ktorom:
 - identifikujem seba,
 - môjho zástupcu,
 - čas trvania zastúpenia,
 - uvediem úkony, ktoré môže za mňa vybaviť (najlepšie uviesť priamo službu/produkt) a
 - udelím súhlas na poskytovanie informácií, ktoré sú bankovým tajomstvom.

Plnomocenstvo podpíšem a nechám si úradne overiť svoj podpis.

Pred udelením plnomocenstva môžem s bankou prekonzultovať jeho obsah.



Potrebujem získať informácie

Všetky potrebné a užitočné informácie o produktoch a službách získam:

- v pobočke,
- na internetových stránkach banky,
- telefonicky v klientskom centre banky.

Môžem sa informovať o:

- podmienkach ich využívania,
- poplatkoch,
- prebiehajúcich kampaniach,
- produktoch a službách zodpovedajúcich mojim potrebám.

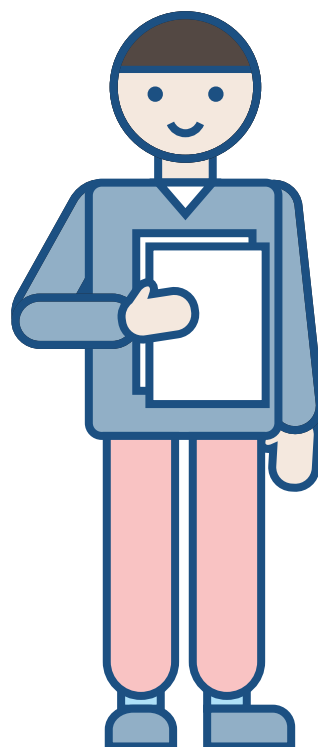


Chcem sa oboznámiť so zmluvou

- Akýkoľvek produkt alebo službu mi banka poskytne **na základe zmluvy**. Zmluva obsahuje základné podmienky poskytovania produktu alebo služby.
- Ak mám záujem o konkrétny produkt alebo službu, môžem svojho poradcu požiadať o **znenie zmluvy**.

Obsahuje zmluva všetky informácie?

- Ďalšie informácie nájdem v bankových **Všeobecných obchodných podmienkach** (VOP), v **Produktových obchodných podmienkach** (POP), v **Sadzobníku** a vo **Zverejneniach**. Banka mi tieto súčasti zmluvy pošle do môjho Internetbankingu, prípadne na mail alebo odovzdá v pobočke.



Chcem vidieť návrh mojej zmluvy

- **Pred uzatvorením zmluvy** dostanem od banky návrh jej znenia.
V niektorých prípadoch budem potrebovať na vypracovanie návrhu zmluvy **d ďalšie doklady**, ktoré si odo mňa vyžiada poradca.
- Návrh zmluvy pripraví banka s ohľadom na moje možnosti a potreby.

Pripravený návrh zmluvy môžem:

- prečítať si v pokoji aj v pohodlí domova;
- konzultovať s poradcom a opýtať sa na veci, ktoré mi nie sú jasné alebo
- podpísať, ak mi vyhovuje.

Mám právo zmluvu neuzatvoriť.



Nezabudnem si prečítať obchodné podmienky

- Súčasťou mojej zmluvy sú aj obchodné podmienky. Pod obchodnými podmienkami rozumiem Všeobecné obchodné podmienky (VOP) a Produktové obchodné podmienky (POP) banky.

Prečo niektoré slová v zmluve alebo v obchodných podmienkach začínajú veľkým písmenom?

- Pretože tieto slová majú presný význam. Ich definíciu nájdem v texte zmluvy alebo na začiatku obchodných podmienok.

Čo má prednosť – zmluva alebo obchodné podmienky?

- Ak v texte zmluvy nie je uvedené inak, **znenie zmluvy má prednosť pred jej súčasťami**, teda aj pred Všeobecnými obchodnými podmienkami alebo Produktovými obchodnými podmienkami. Produktové obchodné podmienky majú zase prednosť pred Všeobecnými obchodnými podmienkami.



Súhlas s rozhodcovským konaním

Čo je spotrebiteľská rozhodcovská zmluva a čo rozhodcovský súd?

- Spotrebiteľská rozhodcovská zmluva umožňuje, aby o prípadných sporoch medzi mnou a bankou rozhodol Stály rozhodcovský súd zriadený pri Slovenskej bankovej asociácii. Znamená to, že namiesto „bežného“ súdu o žalobe rozhodne tento rozhodcovský súd.

Kde nájdem viac informácií o rozhodcovskom konaní?

Sú uvedené v rozhodcovskej zmluve, v časti Poučenie.

Môžem odmietnuť uzatvorenie rozhodcovskej zmluvy?

Áno. Rozhodcovskú zmluvu nie som povinný uzatvoriť.



Chcem dostávať marketingové materiály banky

Navštívím pobočku a požiadam o zasielanie marketingových materiálov. **Podpísaním súhlasu** dostávam informácie aj o zaujímavých ponukách.

Ak chcem odvolať súhlas s reklamou

Súhlas udelený banke môžem **kedykoľvek odvolať** doručením svojho písomného nesúhlasu.



Som klient Slovenskeje sporitel'ne



O dôležitých zmenách informujem banku čo najskôr

Sú to najmä tieto zmeny:

- údaje o mne (zmena adresy, telefónneho čísla, priezviska, ...),
- údaje ovplyvňujúce moju finančnú situáciu,
- strata/odcudzenie občianskeho preukazu, pasu, platobnej karty a bezpečnostných predmetov, aj keď mám na to iba podozrenie



Keď som nespokojný

Nespokojnosť so službou/produktom banky riešim **najskôr tam, kde vznikla**. Väčšinu nedorozumení dokáže vysvetliť poradca v pobočke.

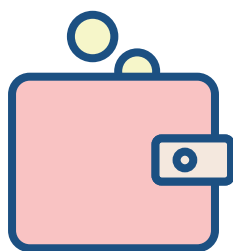
Ak som naďalej nespokojný:

1. **Reklamujem** v zmysle Reklamačného poriadku banky.
2. Napíšem **list ombudsmanovi** banky.
3. Zvážim možnosti **výberu iného produktu/služby** alebo **ukončenia zmluvy**



Ocitol som sa vo finančných ťažkostiach

- Včas **informujem** banku o tomto probléme.
- Aktívne a otvorene **komunikujem** s bankou.
- **Spolu hľadáme optimálne riešenie** (zmena splátkového kalendára, zmena zmluvy, dodatočné zabezpečenie ručením/ nehnuteľnosťou,...).
- **Plním** dohodnuté riešenie.



Zmeny zmluvných podmienok

Zákonné zmeny

- v dôsledku zmeny právnych predpisov

Zmeny z môjho podnetu

- na základe mojej žiadosti po dohode s bankou (zmena lehoty splatnosti úveru, zmena v poskytnutom zabezpečení, zmena výšky splátky, odklad splátok, ...)
- v prípade týchto zmien môže banka požadovať poplatok

Jednostranné zmeny zo strany banky

- z dôvodov dohodnutých v zmluve
- o vykonanej zmene ma banka informuje vopred
- ak so zmenou zmluvných podmienok nesúhlasím, môžem zmluvu ukončiť



Nechcem ďalej využívať služby banky



Vybral som si produkt alebo službu, ktoré už nespĺňajú moje potreby

- **Vyberiem si iný produkt/službu** a svoju požiadavku konzultujem s poradcom v pobočke
- Ak som taký nenašiel, **preverím** v zmluve a v obchodných podmienkach možnosti ukončenia zmluvy (výpoveď alebo odstúpenie).
- S bankou sa môžem **dohodnúť** na ukončení zmluvy.
- Musím počítať s tým, že v niektorých prípadoch:
 - za to zaplatím poplatok alebo
 - môžem prísť o časť výnosu z úrokov.



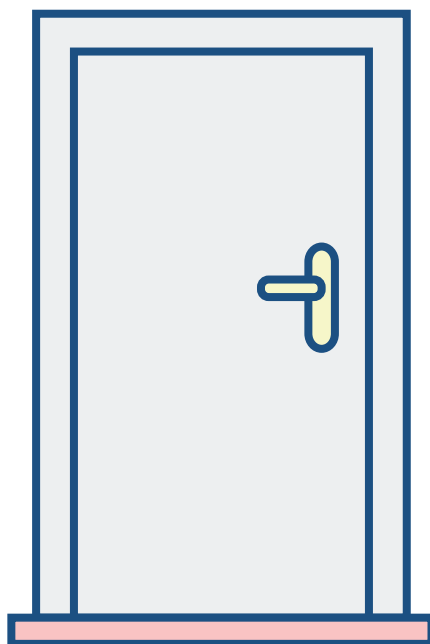
Odstúpenie od zmluvy, keď som si to po jej uzatvorení rozmyslel

- Ak som uzatvoril **zmluvu o spotrebiteľskom úvere alebo akúkoľvek inú zmluvu cez telefón či cez internet**, môžem od takejto zmluvy odstúpiť bez uvedenia dôvodu do 14 kalendárnych dní od uzatvorenia.
- **Ako riešim odstúpenie od zmluvy?**
 - osobne v pobočke alebo
 - o tom banku informujem listom.

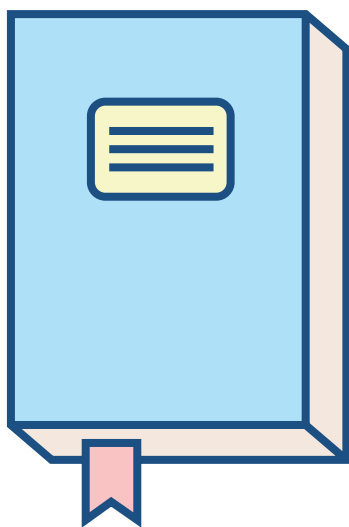


Následky ukončenia zmluvy

- **Čo to bude pre mňa znamenať?**
 - banka mi už nebude poskytovať produkt/službu,
 - nebudem môcť ďalej využívať produkt/službu,
 - musím si s bankou vysporiadať vzájomné záväzky týkajúce sa ukončenia zmluvy.
- **Vysporiadanie záväzkov spočíva napr. v tom, že:**
 - banka mi vyplatí zostatok vkladu,
 - splatím dlh z úveru, ktorý mám voči banke,
 - uhradím náklady spojené s ukončením zmluvy (napr. poplatok za predčasné splatenie úveru),
 - vrátim banke platobnú kartu.



Slovníček bankovania



Platobná karta - umožňuje mi jednoducho a bezpečne platiť za tovary a služby v obchodoch, v reštauráciách, v hoteloch, dokonca i na internete a vyberať hotovosť z bankomatov. Najrozšírenejším druhom platobných kariet na Slovensku je debetná karta (používam vlastné peniaze z vlastného účtu), ďalším typom je kreditná karta (čerpám úver poskytnutý bankou).

Účet – slúži mi na správu peňazí a jeho účelom je umožniť mi bezhotovostne platiť a prijímať platby.

Cez Internetbanking mám prístup k účtu a lepší prístup k ďalším produktom a službám.

Zabezpečenie – môže ním byť dom, byt a nebytový priestor alebo iné veci. Zabezpečenie môže patriť napríklad mne, rodičom, súrodencom, ale aj komukoľvek inému. Ak nebudem vedieť splácať dlh, môže dôjsť k predaju zabezpečenia, z ktorého sa uhradí dlh alebo jeho časť.

Ručenie/Ručiteľ – banka môže poskytnutie úveru podmieniť ručením. V takom prípade iná osoba prevezme na seba povinnosť zaplatiť môj dlh, ak ho nezaplatím ja.

Obchodné podmienky – sú súčasťou zmluvy a obsahujú ďalšie práva a povinnosti mňa a banky. Nájdem ich aj v pobočke a na internetovej stránke banky.



Reklamačný poriadok – návod, ako mám postupovať v prípade nespokojnosti s poskytnutou službou alebo s produktom.

Úver – peniaze, ktoré mi banka požičia a ktoré podľa zmluvy musím vrátiť spolu s úrokom.

Hypotéka – hovorový názov pre úver zabezpečený nehnuteľnosťou, ktorý môžem použiť na kúpu alebo na rekonštrukciu nehnuteľnosti.

Spotrebiteľ – vo vzťahu k banke som to ja, ako fyzická osoba, keď si obstarám produkt alebo službu pre svoje osobné potreby.

Bezpečnostný predmet – s bankou dohodnutý diskretný údaj alebo poskytnutý predmet, pomocou ktorého mám prístup k produktom alebo k službám, platím, vykonávam príkazy alebo inak komunikujem s bankou. Sú nimi napríklad PIN kód, GRID karta, SMS kľúč či prihlasovacie údaje do Internetbankingu.

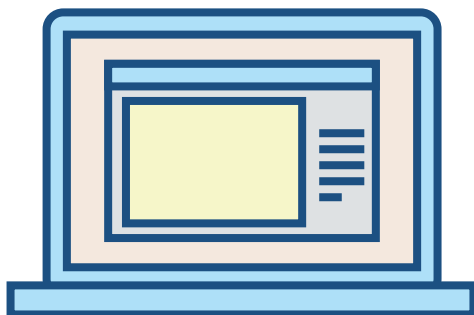
Internetbanking – elektronická služba dostupná 24 hodín denne, 7 dní v týždni na komunikovanie s bankou a na zriaďovanie si produktov, zmenu služieb, spravovanie účtu alebo získanie informácií, napr. o obratoch na účte, platobných kartách alebo úveroch.



Ombudsman – zamestnanec banky, s ktorým sa môžem skontaktovať, ak nie som spokojný s vybavením mojej sťažnostialebo reklamácie v pobočke, alebo ak mi banka neposkytla službu v očakávanej kvalite.

Zmluva uzatvorená na diaľku – zmluva, ktorú som uzatvoril s bankou, napr. telefonicky cez SPOROTEL alebo cez internet a ktorú som vlastnoručne nepodpísal

Zverejnenie – súčasť zmluvy k produktu alebo o službe obsahujúca podrobné informácie napríklad o zmenách úrokových sadzieb alebo o zmenách podmienok poskytnutých produktov či služieb; Zverejnenia nájdem v pobočke alebo na internetovej stránke banky.



Dátum vydania: Február 2017

Tento materiál má informačný charakter

Viac informácií vám radi poskytneme

- ✓ **v pobočke**
- ✓ **na linke ☎ *0900 alebo 0850 111 888**
- ✓ **na www.slsp.sk**