

**Etický kódex  
bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa**

**(ďalej ako „Kódex“)**

**Obsah:**

1. Úvodné ustanovenia
2. Naše základné záväzky voči vám
3. Výber vhodného produktu
4. Úrokové sadzby a poplatky
5. Obchodné podmienky
6. Reklama a marketing
7. Vedenie bežného účtu
8. Služby platobného styku
9. Debetné a kreditné platobné karty
10. Elektronické bankovníctvo
11. Vaše dôverné informácie
12. Poskytovanie úverov
13. Finančné ťažkosti – ako vám môžeme pomôcť
14. Finančné poradenstvo
15. Sťažnosti
16. Bankový ombudsman
17. Spoločné a záverečné ustanovenia

## **1 Úvodné ustanovenia**

### **1.1 Účel Kódexu**

Tento Kódex je súborom etických pravidiel na ochranu spotrebiteľa, ktoré predstavujú záväzok zúčastnených bánk poskytovať finančné služby klientom na vysokej úrovni, dodržiavajúc zásady slušnosti a transparentnosti podnikania.

### **1.2 Na koho sa Kódex vzťahuje**

- (a) povinnosti vyplývajúce z Kódexu sú záväzkami bánk, pobočiek zahraničných bánk a sporiteľní (ďalej ako „banky“), ktoré pristúpili ku Kódexu;
- (b) oprávnenia vyplývajúce zo záväzkov prevzatých bankami patria klientom týchto bánk – spotrebiteľom.

Pre účely tohto Kódexu sa za banku považuje právnická osoba založená ako akciová spoločnosť, ktorá má na výkon činností udelené bankové povolenie alebo ktorej status banky priznávajú právne predpisy platné v Slovenskej republike v čase interpretácie tohto Kódexu.

Pre účely tohto Kódexu sa za spotrebiteľa považuje fyzická osoba – nepodnikateľ, alebo taká osoba, ktorej status spotrebiteľa priznávajú právne predpisy platné v Slovenskej republike v čase interpretácie tohto Kódexu.

Tam, kde sa v Kódexe vyskytuje „vy“, „vás“ alebo „váš“ myslí sa tým klient alebo záležitosť klienta.

Tam, kde sa v Kódexe vyskytuje „my“, „nás“ a „náš“, myslí sa tým banky alebo záležitosti bánk, ktoré pristúpili ku Kódexu.

### **1.3 Na čo sa vzťahuje Kódex**

Kódex sa vzťahuje na nasledujúce služby:

- (a) bežné účty
- (b) vkladové účty a vklady
- (c) sporiace účty
- (d) služby platobného styku
- (e) elektronické bankovníctvo
- (f) debetné karty
- (g) kreditné karty
- (h) spotrebné úvery
- (i) úvery na bývanie
- (j) hypotekárne úvery
- (k) stavebné sporenie
- (l) investičné služby

### **1.4 Riešenie sporov**

Prípadné spory, ktoré vzniknú z nedodržania ustanovení Kódexu rieši Bankový ombudsman (ďalej ako „ombudsman“). Jeho úlohou je pokúsiť sa o vyriešenie konfliktu dohodou. Ombudsman spory nerozhoduje, jeho činnosť má len charakter odporúčaní. Pôsobnosť ombudsmana nenahrádza rozhodovaciu činnosť súdov Slovenskej republiky alebo rozhodcovských súdov.

## **2 Naše základné záväzky voči vám**

Zaväzujeme sa konať voči vám čestne a slušne vo všetkých záležitostiach pri stretnutiach s vami a dodržiavať záväzky podľa Kódexu. Naše základné záväzky sú:

- 2.1 Budeme postupovať transparentne a vždy vás budeme pravdivo informovať o našich službách;
- 2.2 Naše služby budeme propagovať len prostredníctvom pravdivej a slušnej reklamy;
- 2.3 Včas a dostatočne vás budeme informovať o cenách našich služieb a o ich zmenách;

- 2.4 Ústretovo a bez odkladov pristúpime k riešeniu každého vášho problému a budeme vás informovať o možných riešeniach;
- 2.5 S vašimi dôvernými údajmi budeme nakladať diskrétno v rozsahu vášho súhlasu a v súlade s právnymi predpismi;
- 2.6 Zabezpečíme, aby naši zamestnanci dodržiavali tento Kódex v plnom rozsahu.

### **3 Výber vhodného produktu**

Pomôžeme vám vybrať si finančnú službu, ktorá zodpovedá vašim požiadavkám. Predtým, ako si vyberiete niektorú z našich služieb:

- 3.1 Poskytneme Vám všetky informácie o službe, o ktorú máte záujem a pousilujeme sa zodpovedať na všetky vaše otázky;
- 3.2 Zistíme vaše potreby a preferencie a ponúkame Vám službu, ktorá spĺňa vaše požiadavky;
- 3.3 Pri ponuke služieb budeme sledovať predovšetkým vaše záujmy a nebudeme vám ponúkať služby, ktoré ste odmietli alebo ktoré zjavne nevyhovujú vašim potrebám;
- 3.4 Ak ste si vybrali konkrétnu službu, poskytneme vám informáciu o podmienkach schválenia tejto služby pre vás (v prípade, že ide o schvaľovanú službu) a o dokumentoch nevyhnutných na schválenie. Pri kompletizácii vašej žiadosti vám budeme nápomocní a poskytneme vám nevyhnutné poradenstvo;
- 3.5 Pri výbere vhodnej služby vás budeme informovať o možných spôsoboch distribúcie vybranej služby a o spôsobe zmien vybranej služby;
- 3.6 Pred uzavretím zmluvy vás budeme informovať o vašich základných právach a povinnostiach a upozorníme vás na dôležité zmluvné dokumenty;
- 3.7 Poskytneme vám aktuálne informácie o akciách, ktoré sú v platnosti a o výhodách, ktoré pri našich akciách môžete získať.

### **4 Úroky a poplatky**

- 4.1 O výške úrokových sadziieb a poplatkov za naše služby Vás budeme informovať prostredníctvom:
  - (a) informácií zverejnených na našich obchodných miestach;
  - (b) našej internetovej stránky;
  - (c) našej asistenčnej telefonickej linky;
  - (d) osobnej konzultácie s našimi zamestnancami a obchodnými zástupcami.
- 4.2 Prípadné zmeny úrokových sadziieb a poplatkov oznámime s predstihom alebo bezodkladne po zmene okolností, ktorú sme s Vami vopred dohodli, a na ktorú je úroková sadzba a/alebo poplatok viazaný (napr. zmena úrokovej miery zverejňovanej

Národnou bankou Slovenska). Zmeny Vám oznámime spôsobmi uvedenými v bode 4.1 vyššie a zároveň vynaložíme úsilie informovať vás o pripravovaných zmenách osobnou komunikáciou alebo prostredníctvom našej pravidelnej korešpondencie s vami.

- 4.3 K zmenám úrokových sadziieb alebo poplatkov za naše služby budeme pristupovať len v prípadoch dohodnutých v zmluve medzi vami a nami alebo z vážnych dôvodov, akým je napr. zmena základnej úrokovej sadzby NBS, zmena obchodnej politiky banky alebo zmena príslušnej legislatívy.
- 4.4 Pri zverejnenej informácii o výške úrokových sadziieb a poplatkov za naše služby uvedieme príklady výpočtu nákladov za príslušnú službu tak, aby informácia o úrokových sadzbách a poplatkoch za naše služby bola jasne štruktúrovaná a zrozumiteľná pre vás.
- 4.5 V korešpondencii, ktorú vám pravidelne na základe dohody s vami zasielame (napríklad výpisy z účtu), vás budeme pravdivo oboznamovať s celkovou výškou poplatkov, ktoré ste nám za sledované obdobie zaplatili.

## **5 Obchodné podmienky**

- 5.1 Naše obchodné podmienky budeme zverejňovať prostredníctvom:
  - (a) informácií v písomnej forme umiestnených na našich obchodných miestach; a
  - (b) našej internetovej stránky.
- 5.2 Prípadné zmeny obchodných podmienok oznámime s dostatočným predstihom spôsobmi uvedenými v bode 5.1 vyššie a zároveň vynaložíme úsilie informovať vás o pripravovaných zmenách osobnou komunikáciou alebo prostredníctvom našej pravidelnej korešpondencie s vami.
- 5.3 Upozorňujeme vás, že sme oprávnení na jednostrannú zmenu v zmysle obchodných podmienok, ktorá je pre vás záväzná počas celého trvania nášho právneho vzťahu. V prípade, že so zmenou obchodných podmienok nesúhlasíte, môžete zmluvu s nami vypovedať v lehotách, ktoré sú uvedené v príslušnej zmluve.
- 5.4 Pred uzavretím zmluvy vás vždy oboznámime so znením aktuálnych obchodných podmienok. Pri uzavretí zmluvy nám vyhlasujete, že ste sa s našimi obchodnými podmienkami oboznámili.
- 5.5 Obchodné podmienky sú vždy súčasťou zmluvy medzi vami a nami. Sú v nich uvedené vaše a naše práva a povinnosti a tiež vaše vyhlásenia nám. Odporúčame vám, aby ste sa so znením obchodných podmienok dôkladne oboznámili ešte pred uzatvorením zmluvy s nami a tiež pri každej ohlásenej zmene.
- 5.6 Zaväzujeme sa vás upozorniť, že obchodné podmienky sú súčasťou zmluvy a pokiaľ budete chcieť, radi vám odovzdáme jedno vyhotovenie obchodných podmienok alebo vám poskytneme informáciu, kde sú obchodné podmienky zverejnené.

## **6 Reklama a marketing**

- 6.1 Zaväzujeme sa šíriť len pravdivú a slušnú reklamu, rešpektujúc obmedzenia podľa právnych predpisov akýmikoľvek komunikačnými prostriedkami vrátane internetu.
- 6.2 Nebudeme vám zasielať nevyžiadanú reklamu a priame ponuky prostredníctvom telefónu, telefaxu, elektronickej pošty a GSM technológií, pokiaľ jej zasielanie písomne odmietnete. Nebudeme vám zasielať reklamné materiály a priame ponuky poštou, pokiaľ to písomne odmietnete.
- 6.3 Odvolanie súhlasu alebo odmietnutie zasielania reklamných materiálov podľa bodu 6.2 vyššie nám doručte v písomnej forme. Za odvolanie súhlasu alebo odmietnutie zasielania reklamných materiálov nebudeme od vás žiadať žiadnu úhradu.
- 6.4 Neposkytneme vaše dôverné údaje (ako sú definované v čl. 11.1) spoločnosti poskytujúcej služby priameho marketingu, ani ich neposkytneme do databáz, slúžiacich na účely priameho marketingu tretím osobám bez vášho súhlasu.
- 6.5 Nad rámec právnych predpisov budeme rešpektovať Etické zásady reklamnej praxe platné na území Slovenskej republiky, ktoré vydala Rada pre reklamu.

## **7 Vedenie bežného účtu**

- 7.1 Otvoríme vám bežný účet, keď o to prejavíte záujem. Pred otvorením bežného účtu vždy zisťujeme údaje o vás za účelom ponuky vhodných služieb vám a tiež v súlade s odporúčaniami FATF (FATF bola ako medzinárodná autorita vytvorená na summite v Paríži v roku 1989 skupinou G-7 na preverovanie opatrení v boji proti praniu špinavých peňazí) predovšetkým pre vylúčenie prípadnej zhody s čiernymi listinami vydávanými medzinárodnými inštitúciami.
- 7.2 Počas vedenia bežného účtu vás budeme pravidelne informovať o pohyboch na vašom účte, o aktuálnom zostatku a o poplatkoch, ktoré ste nám zaplatili počas sledovaného obdobia. Výpisy z účtu vám podľa dohody s nami doručíme poštou, alebo odovzdáme priamo na našej pobočke alebo obchodnom mieste.
- 7.3 Pri zrušení vášho bežného účtu predisponujeme vaše prostriedky na iný účet v zmysle vašej inštrukcie. Pokiaľ od vás takú inštrukciu nedostaneme, prostriedky zo zrušeného účtu prevedieme na náš interný účet a prostriedky vám vyplatíme v hotovosti pri vašej najbližšej návšteve našej pobočky v hotovosti. V takom prípade budeme mať nárok na strhnutie administratívneho poplatku za administratívne náklady spojené s evidenciou vašich peňažných prostriedkov a ich výplatu.
- 7.4 V prípade, že si želáte previesť vaše peňažné prostriedky zo zrušeného bežného účtu na iný bežný účet (v našej alebo inej banke), poradíme vám predovšetkým v nasledujúcich situáciách:
  - (a) ako preniesť vaše trvalé príkazy na úhradu a inkaso na nový účet
  - (b) ako zabezpečiť pôvodné disponentské práva na novom účte
  - (c) koľko približne bude celý proces trvať
  - (d) aké náklady budete musieť vynaložiť.

## 8 Služby platobného styku

- 8.1 Promptne spracujeme vaše platobné príkazy, ktoré ste podali na našich tlačivách. Vaše platby zrealizujeme do 2 pracovných dní v rámci Slovenskej republiky a do 5 pracovných dní platby smerujúce do zahraničia. V prípade, že máme opodstatnené pochybnosti o identite osoby, ktorá zadala platobný príkaz z vášho účtu, overíme identitu príkazcu. V prípade, že identita príkazcu nie je preukázaná, spracovanie takej platby pozastavíme. Toto opatrenie využijeme výlučne za účelom ochrany vašich záujmov a za účelom predchádzania škodám.
- 8.2 V prípade, ak my zapríčiníme chybné zúčtovanie na vašom bežnom účte pri vykonaní vášho platobného príkazu alebo prijatia platby, sme povinní vykonať opravné zúčtovanie na nápravu chyby v ten istý alebo nasledujúci bankový pracovný deň po dni, keď sme chybné zúčtovanie zistili, alebo keď sme sa o ňom dozvedeli. Ak sa na prevode zúčastnili aj iné inštitúcie sme povinní dať pokyn na vykonanie opravného zúčtovania aj im. Ak opravné zúčtovanie nie je možné vykonať z účtu klienta, náklady opravného zúčtovania znáša inštitúcia, ktorá zapríčinila chybu v zúčtovaní.
- 8.3 Vy nám môžete oznámiť chybu v zúčtovaní a uplatniť nárok na jej odstránenie najneskôr v lehote šiestich mesiacov od vzniku chyby, ak zákon o platobnom styku v znení neskorších predpisov neustanovuje inak. V prípade opodstatnenosti vášho oznámenia odstránime chyby, ktoré sme sami zapríčinili, bezodkladne. O vykonanom opravnom zúčtovaní vás vyrozumíme v písomnej alebo elektronickej forme.
- 8.4 Sme povinní aj bez vášho súhlasu poskytnúť vaše údaje, údaje o čísle vášho účtu a údaje o platobnej operácii na základe písomného oznámenia osobe, ktorá prehlási, že v dôsledku chyby pri vykonávaní platobného alebo zúčtovacieho styku utrpela majetkovú ujmu, a na vymáhanie takto vzniknutého bezdôvodného obohatenia sú tieto údaje nevyhnutné. O doručení takého oznámenia našej banke vás budeme informovať. Vaše osobné údaje a údaje o predmetnej transakcii neposkytneme, ak na základe našej písomnej výzvy vydáte príkaz na spätný prevod pripísaných peňažných prostriedkov, a to do siedmich kalendárnych dní po dni doručenia písomnej žiadosti o poskytnutie identifikačných údajov nám.
- 8.5 Ak kupujete alebo predávate zahraničnú menu, poskytneme vám vysvetlenie a informácie o kurze a o poplatkoch, ktoré sa vzťahujú na výmenné transakcie – hotovostné ako aj prevodom cez bežný účet.
- 8.6 Ak máte záujem o vykonanie platby do zahraničia, v prípade, že prejavíte záujem, poradíme vám ako:
- (a) správne vyplniť zahraničný platobný príkaz
  - (b) identifikovať platobný titul
  - (c) uviesť správny IBAN kód
  - (e) určiť osobu, ktorá bude znášať trovy transakcie
  - (f) aká celková suma bude odpísaná z vášho bežného účtu
  - (g) aké sú poplatky zahraničných bánk, ak sú nám známe.

## 9 Debetné a kreditné platobné karty

- 9.1 Novú platobnú kartu vám doručíme osobne alebo prostredníctvom pošty.
- 9.2 Rovnako aj PIN (Personal Identification Number), ktorý vám umožní robiť platobné operácie prostredníctvom platobnej karty, vám doručíme osobne alebo prostredníctvom pošty.
- 9.3 V záujme vašej bezpečnosti vám odporúčame dodržiavať nasledujúce opatrenia:
- (a) Po prevzatí platobnej karty je potrebné, aby ste platobnú kartu podpísali na podpisovom prúžku a skontrolovali čitateľnosť PIN;
  - (b) PIN poznáte iba vy. Neodporúčame vám zaznamenávať PIN na platobnú kartu alebo iné dokumenty, uchovávať PIN alebo obdobný kód, príp. autentifikačný údaj spoločne s platobnou kartou na jednom mieste, oznamovať ho iným osobám, poskytnúť kartu na používanie tretím osobám, a to ani rodinným príslušníkom. Vy ste zodpovedný za ochranu PIN, a identifikátorov virtuálnej karty;
  - (c) Je potrebné, aby ste platobnú kartu odkladali na bezpečnom mieste, oddelene od svojich osobných dokladov, chránili ju pred mechanickým poškodením, magnetickým poľom, stratou a zneužitím;
  - (d) Ak budete likvidovať údaje o kartovom účte alebo o transakciách na ňom, odporúčame vám zlikvidovať ich tak, aby ich nebolo možné zrekonštruovať alebo ďalej použiť;
  - (e) Neposkytujte informácie o vašom účte, čísle karty, PIN, iných identifikačných alebo autentifikačných údajoch, pokiaľ nepoznáte účel. Najmä pokiaľ ide o komunikáciu prostredníctvom telefónu, elektronickej pošty alebo internetu. My od vás tieto údaje nikdy nebudeme žiadať prostredníctvom elektronickej pošty.
  - (f) Ste povinný oznámiť nám ako vydavateľovi karty bez zbytočného odkladu stratu alebo krádež platobnej karty, alebo zneužitie platobného prostriedku diaľkového prístupu inou osobou ako oprávneným držiteľom.
- 9.4 V prípade, že ste platobnú kartu stratili, prípadne vám bola ukradnutá, nahláste stratu alebo krádež ihneď, ako ste ju zistili, aby sme mohli vašu kartu čo najskôr zablokovať proti výberom.
- 9.5 V prípade, ak ste dodržali bezpečnostné opatrenia uvedené v bode 9.3 vyššie a postupovali ste v zmysle bodu 9.4 vyššie, a napriek tomu ste sa stali obeťou zneužitia vašej platobnej karty bez vášho zavinenia, nahradíme vám škodu, ktorá týmto zneužitím vznikla. Pokiaľ bola vaša platobná karta zneužitá s použitím správneho PIN-u, má sa za to, že bola zneužitá s vašim zavinením.
- 9.6 Vy sa môžete rozhodnúť pre nižší debetný rámec (povolené prečerpanie) alebo úverový rámec, pokiaľ nám to písomne oznámite. Môžete podať žiadosť o zvýšenie debetného rámca (povoleného prečerpania) alebo úverového rámca, ktorá podlieha nášmu schváleniu.
- 9.7 Upozorňujeme vás, že platba debetnou platobnou kartou nad rámec vášho účtovného zostatku na účte sa považuje za čerpanie úveru a budeme zaňho účtovať poplatky a úroky v zmysle nášho platného cenníka. Rovnako aj platba vykonaná kreditnou

platobnou kartou sa považuje za čerpanie úveru a budeme zaňho účtovať poplatky a úroky v zmysle nášho platného cenníka.

- 9.8 Aspoň raz do roka vám zašleme informáciu o pohyboch a o zostatku na vašom úverovom účte, ku ktorému vám bola vydaná kreditná karta. O pohyboch a o zostatku na bežnom účte, ku ktorému vám bola vydaná debetná karta vás budeme informovať podľa bodu 7.2 vyššie.

## **10 Elektronické bankovníctvo**

- 10.1 Naším cieľom je umožniť vám prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva nepretržitý prístup k vášmu bežnému účtu a sprístupniť vám čo najširší katalóg našich služieb bez nutnosti navštíviť našu pobočku alebo obchodné miesto.

- 10.2 Pritom dbáme o zabezpečenie najvyššieho štandardu bezpečnosti informačných technológií, ktoré využívame na poskytovanie služieb elektronického bankovníctva.

- 10.3 Upozorňujeme vás, že bezpečnosť prístupu do elektronického bankovníctva priamo ovplyvňuje technický stav a vybavenie vášho počítača a vášho pripojenia na internet. Na ochranu vašich záujmov je preto dôležité, aby ste dodržiavali nasledovné zásady:

- (a) zabezpečte váš počítač; používajte najnovší antivírusový program a anti-spyware program a personal firewall;
- (b) chráňte vaše heslo a PIN kód pred ich sprístupnením tretím osobám;
- (c) manipulujte s elektronickými správami opatrne a buďte opatrný pri elektronických správach v ktorých vás žiadajú o poskytnutie osobných identifikačných údajov. My nebudeme od vás žiadať tieto informácie prostredníctvom elektronickej pošty;
- (d) postupujte podľa našich inštrukcií – na našej internetovej stránke nájdete užitočné informácie a pomoc ako chrániť osobné údaje pri využívaní elektronického bankovníctva;
- (e) nikdy nepristupujte na stránku elektronického bankovníctva z verejne dostupných počítačov, najmä z internetových kaviarní, hotelov, univerzít, letísk atď.;
- (f) nikdy nenahrávajte svoje identifikačné údaje na svoj počítač – pri nedovolenom vniknutí by mohli byť zneužitú inou osobou.

## **11 Vaše dôverné údaje**

- 11.1 Údaje o vašej osobe, osobách, ktoré nám poskytli zábezpeku v súvislosti s vašimi záväzkami voči nám, a informácie o vašich obchodoch (ďalej ako „dôverné údaje“) budeme spracúvať s odbornou starostlivosťou za dodržiavania prísnych bezpečnostných opatrení. Vaše údaje budeme chrániť od momentu, kedy ste začali s nami rokovať o uzavretí zmluvy (napr. podali ste žiadosť o úver, vyplnili ste dotazník potrebný na otvorenie bežného účtu) a ochrana bude trvať aj po zániku nášho záväzkového vzťahu (napríklad splatenie úveru, zrušenie bežného účtu, atď.)

- 11.2 Našich zamestnancov budeme poučovať o povinnosti zachovávať mlčanlivosť o všetkých údajoch klientov odo dňa vzniku ich zamestnaneckého alebo obdobného vzťahu s bankou a aj po jeho skončení.



- 11.3 Vaše dôverné údaje, ktoré spĺňajú definíciu bankového tajomstva a / alebo osobných údajov budeme chrániť a spracúvať výlučne v súlade s platnými predpismi regulujúcimi bankové tajomstvo a ochranu osobných údajov v Slovenskej republike.
- 11.4 Zaväzujeme sa, že v rozsahu, v akom nie sme oprávnení a/alebo povinní spracúvať vaše dôverné údaje v zmysle príslušných právnych predpisov, požiadame o váš súhlas. Vaše dôverné údaje budeme potom spracúvať len v prípade a v rozsahu súhlasu, ktorý ste nám udelili.
- 11.5 Súhlas so spracovaním vašich dôverných údajov nad rámec spracovania na základe zákona nám nie ste povinný poskytnúť. Po udelení súhlasu ste oprávnený svoj súhlas odvolať v súlade s platnými predpismi a s podmienkami odvolania súhlasu v zmysle našich obchodných podmienok.
- 11.6 Máte právo v súlade s § 20 a nasl. zákona č. 428/2002 Z.z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov od nás požadovať informácie o spracúvaní vašich osobných údajov, a to: informácie o stave spracúvania svojich osobných údajov, informácie o zdroji, z ktorého sme získali vaše osobné údaje, odpis vašich osobných údajov, opravu nesprávnych, neúplných a neaktuálnych osobných údajov, likvidáciu osobných údajov, ak bol splnený účel ich spracúvania a pod.
- 11.7 Upozorňujeme vás, že v zmysle zákona č. 483/2001 Z.z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej ako „Zákon o bankách“) nie sme oprávnení likvidovať akékoľvek dokumenty a informácie súvisiace s bankovými obchodmi skôr ako po uplynutí 5 rokov od ukončenia obchodu, a to bez ohľadu na odvolanie súhlasu dotknutým klientom.
- 11.8 Aj bez vášho súhlasu sme povinní poskytnúť vaše dôverné údaje štátnym orgánom a osobám uvedeným v Zákone o bankách, prípadne v iných právnych predpisoch, ktoré sa na nás vzťahujú.

## **12 Poskytovanie úverov**

- 12.1 Pri schvaľovaní úverov pre vás najprv posúdime vašu finančnú situáciu a schopnosť splácať úver, o ktorý ste nás požiadali. Dbáme o to, aby ste neprevzali záväzky, ktoré nebudete môcť plniť pri svojich súčasných príjmoch a výdavkoch. Preto je dôležité, aby ste nám zmeny vo vašej finančnej situácii bez odkladov oznámili.
- 12.2 V prípade, že nemôžeme vašu žiadosť o úver schváliť z dôvodu nesplnenia podmienok stanovených pri poskytovaní úveru, vysvetlíme vám na základe vašej žiadosti dôvody zamietnutia. V prípade vášho záujmu vám ponúkneme alternatívny produkt, pre schválenie ktorého spĺňate podmienky.
- 12.3 Pokiaľ spĺňate podmienky pre udelenie žiadaného úveru, vysvetlíme vám, aké zabezpečenie úveru budeme od vás požadovať (ručenie, záložné právo, blankozmenka, atď.) a aké podmienky musia byť splnené, aby ste mohli úver čerpať.

- 12.4 Pred podpísaním zmluvy o úvere na vašu žiadosť vypočítame celkovú sumu, ktorú nám pri splácaní úveru zaplatíte. Ak to vzhľadom na typ úveru nie je možné (kreditné karty, povolené prečerpanie, atď.), poskytneme vám aspoň príklad výpočtu celkovej sumy vráteného úveru.
- 12.5 Pri schvaľovaní vašej žiadosti o úver získavame údaje o vašich prípadných úverových záväzkoch voči iným bankám zo spoločného registra bankových informácií, prípadne iných registrov, pokiaľ ste nám na to dali súhlas. Tieto informácie ďalej chránime ako vaše dôverné informácie (bankové tajomstvo), ktoré sme získali sami.
- 12.6 Informáciu o zápisoch týkajúcich sa vašej osoby v bankovom registri klientských informácií môžete získať osobne alebo na základe písomnej žiadosti zaslanej na adresu podniku pomocných bankových služieb: Slovak Banking Credit Bureau, s.r.o., Malý trh 1/A, Bratislava za úhradu administratívnych nákladov.

### **13 Finančné ťažkosti – ako vám môžeme pomôcť**

- 13.1 V prípade, že sa dostanete do finančných ťažkostí, budeme k vášmu prípadu pristupovať individuálne a pokúsime sa nájsť riešenie, vďaka ktorému budete schopný splniť svoje záväzky voči nám. Oznámete nám preto vaše problémy čo najskôr. V ranom štádiu je spravidla väčšia pravdepodobnosť, že sa nám spoločne podarí nájsť riešenie na prekonanie vašich finančných problémov.
- 13.2 V prípade, že sa stane splácanie viacerých dlhov voči nám neprehľadným, a povaha záväzkov to umožní, umožníme vám konsolidáciu vašich dlhov do jedného záväzku voči nám.
- 13.3 V prípade, že sa dostanete do prechodných finančných problémov, pokúsime sa o reštrukturalizáciu vášho dlhu, pokiaľ existuje predpoklad, že reštrukturalizácia dlhu umožní jeho riadne splácanie.
- 13.4 Pohľadávku voči vám postúpime len v prípade, že sme na to oprávnení na základe zákona, alebo v prípade, že ste nám na to udelili súhlas. Zaväzujeme sa, že pohľadávku voči vám postúpime len na dôveryhodnú osobu a len za podmienok, ktoré neporušia vaše práva.

### **14 Finančné poradenstvo**

- 14.1 Vždy vám pomôžeme pri rozhodovaní pre vhodný produkt vzhľadom na vaše finančné a životné potreby. Poradíme vám aj ako zabezpečiť praktické detaily, aby ste jednoducho a rýchlo splnili podmienky na uzavretie zmluvy o vybranej finančnej službe.
- 14.2 V prípade, že sa rozhodnete investovať do niektorého z nami ponúkaných investičných nástrojov, upozorníme vás vopred na ich prípadné špecifiká a na prípadné riziká spojené s vašim rozhodnutím. Pokiaľ nám oznámite váš investičný zámer, rozsah investície a mieru rizika, ktorú ste ochotný znášať, ponúkneme vám produkty vhodné pre vašu investíciu.

- 14.3 Upozorňujeme vás, že nenesieme a ani nemôžeme niešť zodpovednosť za právne vedomosti, na základe ktorých robíte svoje úkony voči nám. Odporúčame vám, najmä pri zložitejších úkonoch, aby ste sa riadili poradenstvom svojho právneho, účtovného alebo daňového poradcu.

## **15 Sťažnosti**

- 15.1 Pokiaľ sa nám nepodarí vyriešiť váš problém na našej pobočke alebo obchodnom mieste, vysvetlíme vám, ako podať sťažnosť alebo reklamáciu. O podaní sťažnosti alebo reklamácie vám vystavíme potvrdenie.
- 15.2 Zaväzujeme sa, že sa budeme zaoberať každou vašou sťažnosťou a reklamáciou a pokúsime sa vybaviť ju k vašej spokojnosti. V našej banke sa riešením vašich sťažností zaoberá nezávislý útvar, ktorý má za cieľ objektívne posúdenie každej okolnosti, ktorá je obsiahnutá vo vašej žiadosti.
- 15.3 Najneskôr do 30 dní od prijatia sťažnosti alebo reklamácie vám zašleme písomnú odpoveď o výsledku riešenia sťažnosti alebo reklamácie. V prípade reklamácie týkajúcej sa použitia vašej platobnej karty v zahraničí vybavíme vašu reklamáciu najneskôr do 180 dní od jej prijatia. O výsledku vás budeme písomne informovať.

## **16 Bankový ombudsman**

- 16.1 Pokiaľ sa nám nepodarí vyriešiť vašu sťažnosť v rámci vnútrobankového konania, odporúčame vám, aby ste sa obrátili na ombudsmana.
- 16.2 Podrobnosti o kompetencii ombudsmana a o pravidlách jeho činnosti sú upravené v Postupe Ombudsmana o vybavovaní podnetov spotrebiteľov.
- 16.3 Informácie o spôsobe podania sťažnosti u ombudsmana ako aj jeho kontaktné údaje nájdete na našich pobočkách, internetovej stránke a internetovej stránke Slovenskej bankovej asociácie.

## **17 Spoločné a záverečné ustanovenia**

- 17.1 Tento Kódex predstavuje dobrovoľný záväzok nás voči vám, ktorý však nemá za cieľ nahrádzať alebo meniť príslušné právne predpisy. V prípade, že by sa vzhľadom na legislatívnu zmenu dostalo niektoré ustanovenie Kódexu do rozporu s právnym predpisom, nebude sa toto ustanovenie Kódexu uplatňovať, prípadne sa bude vykladať v súlade s platnými právnymi predpismi.
- 17.2 Tento Kódex nenahrádza ani nemení Etický kódex o úveroch na bývanie, ku ktorému pristúpili niektoré z bánk zúčastnených na tomto Kódexe. V prípade, že by sa tento Kódex dostal do rozporu s Etickým kódexom o úveroch na bývanie, bude mať prednosť Etický kódex o úveroch na bývanie ako špeciálna norma vo vzťahu k hypotekárnym úverom alebo iným úverom na bývanie, na ktoré sa vzťahuje posledný citovaný etický kódex.

- 17.3 Originál tohto Kódexu je uložený u Výkonného riaditeľa Slovenskej bankovej asociácie (ďalej ako „depozitár Kódexu“).
- 17.4 Banky, ktoré sú pôvodnými signatármi tohto Kódexu, sa ku Kódexu prihlásili svojim podpisom. Ostatné banky môžu ku Kódexu pristúpiť zaslaním písomného oznámenia depozitárovi Kódexu a následným zverejnením oznámenia o pristúpení v celoštátnej tlači/na svojej webovej stránke.
- 17.5 K tomuto Kódexu môžu pristúpiť všetci členovia Slovenskej bankovej asociácie, a to jej riadni ako aj pridružení členovia.
- 17.6 O ďalších podmienkach členstva rozhoduje Slovenská banková asociácia na úrovni Prezídia SBA.
- 17.7 Tento Kódex je možné meniť len písomnými dodatkami podpísanými všetkými bankami, ktoré sa ku Kódexu prihlásili. Originál každého dodatku sa uloží u depozitára kódexu a tvorí neoddeliteľnú súčasť Kódexu.
- 17.8 Banky, ktoré pristúpili ku Kódexu uverejnia Kódex a všetky jeho dodatky na svojich pobočkách a internetovej stránke do 14 dní od ich uloženia u depozitára kódexu.
- 17.9 Kópiu Kódexu a ďalšie informácie súvisiace s Kódexom môžete získať na adrese Slovenskej bankovej asociácie, Rajská 15/A, 811 08 Bratislava.
- 17.10 Tento Kódex nadobúda účinnosť dňa 01.07.2007