

**VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY**  
VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s.

**1. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA**

- 1.1. Tieto VOP bližšie upravujú právne vzťahy Sporiteľa a DSS založené Zmluvou o SDS, pričom VOP tvoria súčasť Zmluvy o SDS.
- 1.2. Výrazy definované vo VOP majú rovnaký význam v Zmluve o SDS a akýchkoľvek ďalších dokumentoch používaných vo vzťahu medzi Sporiteľom a DSS.

**2. DEFINÍCIA POJMOV**

Aplikácia	spôsob elektronickej komunikácie Sporiteľa a DSS formou mobilnej aplikácie s názvom „DôchodOK“.
Číslo Zmluvy o SDS	Šifra tvorená desiatimi numerickými znakmi pridelenými Sporiteľovi DSS.
Dobrovoľné príspevky	Dobrovoľné príspevky na SDS zaplatené Sporiteľom nad rámec Príspevkov.
DSS	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.
Elektronické prostriedky	Pasívny prístup, e-mail a Infolinka.
Fond	Dôchodkový fond, ktorý DSS vytvára a spravuje podľa ZSDS.
Generali Poistovňa, a.s.	Generali Poistovňa, a.s., so sídlom Lamačská cesta 3/A, 841 04 Bratislava, IČO: 35 709 332, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 1325/B.
Heslo	Šifra tvorená ôsmymi alfanumerickými znakmi pridelená DSS Sporiteľovi za účelom prihlásenia sa na svoj ODU prostredníctvom Pasívneho prístupu, prvýkrát oznámená Sporiteľovi v úvodnom liste k Zmluve o SDS (po prvom prihlásení si Sporiteľ Heslo zmení).
Identifikačné bezpečnostné prvky	Číslo Zmluvy o SDS, Heslo, rodné číslo a PIN.
Identifikácia	Overenie a potvrdenie totožnosti Sporiteľa prostredníctvom Identifikačných bezpečnostných prvkov.
Infolinka	Útvar DSS, ktorý zabezpečuje komunikáciu so Sporiteľom prostredníctvom operátora DSS s použitím pevnej alebo mobilnej siete.
Nariadenie GDPR	Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016 /679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ ES.
Obchodné miesta	Priestory pobočiek a sídla DSS prípadne aj iné administratívne priestory, pričom ide najmä o všetky pobočky Všeobecnej úverovej banky, a.s. a Generali Poistovne, a.s.
ODU	Osobný dôchodkový účet Sporiteľa vedený DSS podľa ZSDS na základe Zmluvy o SDS.
Osobné údaje	Všetky dôverné informácie, ktoré sa týkajú záujmov a priamo osobných údajov Sporiteľa, najmä podľa ZSDS, Nariadenia GDPR a ZOOU. Ide o údaje, ktoré Sporiteľ poskytol alebo poskytne DSS prostredníctvom Zmluvy o SDS a dokumentov súvisiacich s touto zmluvou vrátane údajov, ktoré poskytne DSS v akejkoľvek forme počas platnosti a účinnosti Zmluvy o SDS, prostredníctvom ústnej komunikácie (napríklad telefón) alebo písomnej komunikácie (napríklad e-mail) s DSS. Ide aj o údaje, ktoré poskytne SP o Sporiteľovi, ktorému SP určila DSS podľa ZSDS.

Pasívny prístup	prístup Sporiteľa k údajom o jeho ODU prostredníctvom Webového sídla a/alebo Aplikácie po prihlásení sa na ODU použitím Identifikačných bezpečnostných prvkov Sporiteľa a spôsob elektronickej komunikácie Sporiteľa a DSS.
Poberateľ majetku	Osoba uvedená v Zmluve o SDS, ktorá je oprávnená nadobudnúť sumu zodpovedajúcu aktuálnej hodnote ODU Sporiteľa v prípade jeho smrti, a to ku dňu, v ktorom sa DSS dozvedela o smrti Sporiteľa, zníženú o sumu Príspevkov, ktoré boli za zomretého Sporiteľa postúpené bez právneho dôvodu a vyžiadané Sociálnou poisťovňou, a o sumu oprávnené vynaložených nákladov DSS na jej výplatu v hotovosti alebo na prevod do iného ako členského štátu eurozóny a zvýšenú o sumu Príspevkov, ktoré ešte Sociálna poisťovňa nepostúpila.
Pokyn	Jednostranný právny úkon Sporiteľa adresovaný DSS alebo výkon práva Sporiteľa podľa Zmluvy o SDS a/alebo VOP alebo na základe ZSDS.
Pomer majetku	Pomer rozdelenia Úspor do dvoch Fondov, ktorý Sporiteľ určil v Zmluve o SDS pri jej uzatvorení alebo v žiadosti o zmenu Zmluvy o SDS; v prípade, ak Pomer majetku určený Sporiteľom odporuje pravidlám uvedeným v ZSDS, postupuje DSS podľa ZSDS.
Pomer príspevkov	Pomer rozdelenia Príspevkov/Dobrovoľných príspevkov do dvoch Fondov, ktorý Sporiteľ určil v Zmluve o SDS pri jej uzatvorení alebo v žiadosti o zmenu Zmluvy o SDS.
Pracovný deň	Deň okrem soboty, nedele a dní pracovného voľna a pracovného pokoja, v ktorom vykonávajú svoju činnosť DSS, Všeobecná úverová banka, a.s. a Generali Poisťovňa, a.s. a ostatné finančné inštitúcie na území SR.
Prevádzkový čas	Čas určený DSS pre styk s verejnosťou.
Príspevky	Povinné príspevky na SDS postúpené SP podľa ZSDS a/alebo dôchodkové práva prevedené z dôchodkového systému Európskej únie alebo jej inštitúcie do SDS.
SDS	Starobné dôchodkové sporenie.
SP	Sociálna poisťovňa, ústredie, Ul. 29. augusta č. 8 a 10, 813 63 Bratislava 1.
Sporiteľ	Fyzická osoba, ktorá uzatvorila Zmluvu o SDS alebo fyzická osoba, ktorej SP určila DSS podľa ZSDS. Sporiteľom je aj poberateľ starobného dôchodku alebo predčasného starobného dôchodku a Výnosu z investovania.
Úspory	Suma zostatku na ODU Sporiteľa.
VOP	Tieto Všeobecné obchodné podmienky DSS.
Všeobecná úverová banka, a.s.	Všeobecná úverová banka, a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava, IČO: 31 320 155, zapísaná do Obchodného registra Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 341/B.
Výnos z investovania	Výnos z investovania majetku Sporiteľa vo Fonde.
Webové sídlo	Web stránka (internetová stránka) DSS www.vubgenerali.sk.
Zablokovanie	Znemožnenie Identifikácie na požiadanie Sporiteľa alebo DSS. Pre Identifikáciu musí Sporiteľ po zablokovaní požiadať o pridelenie nových Identifikačných bezpečnostných prvkov.
Zmluva o SDS	Zmluva o starobnom dôchodkovom sporení uzatvorená podľa ZSDS medzi Sporiteľom a DSS.
Zmluvné strany	DSS a Sporiteľ.
ZOSFSD	Zákon č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
ZOOU	Zákon 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
ZSDS	Zákon č. 43/2004 Z.z. o starobnom dôchodkovom sporení a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

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

#### **Konanie Sporiteľa**

- 3.1. Sporiteľ koná voči DSS spravidla osobne. Sporiteľ a/alebo Poberateľ majetku sa môže dať pri právnom úkone zastúpiť zástupcom na základe plnomocenstva. Plnomocenstvo musí byť udelené písomne. Prípustnosť plnomocenstva posudzuje DSS. Podpisy na plnomocenstve musia byť úradne osvedčené. Sporiteľ sa zaväzuje, že DSS bezodkladne oznámi akúkoľvek zmenu či odvolanie plnomocenstva.

#### **Podpisovanie dokumentov a preukazovanie totožnosti**

- 3.2. DSS je oprávnená prostredníctvom zamestnanca Všeobecnej úverovej banky, a.s., Generali Poistovne, a.s., finančného agenta alebo zamestnanca DSS v pracovnom pomere pri podpise Zmluvy o SDS ako aj pri ďalších úkonoch vyžadujúcich identifikáciu Sporiteľa požadovať preukázanie totožnosti Sporiteľa predložením občianskeho preukazu, cestovného pasu alebo v prípade cudzincov dokladu o pobyte a v prípade Zmluvy o SDS uzatvorenej na diaľku podľa ZOSFSD aj druhý doklad totožnosti a ich overenie videohovorom alebo obdobným spôsobom. Ak nedošlo k overeniu totožnosti podľa predchádzajúcej vety, Sporiteľ a Poberateľ majetku sú povinní písomnosti zásadného významu adresované DSS doložiť úradne osvedčeným podpisom. DSS nie je zodpovedná za overovanie pravosti, správnosti, úplnosti a aktuálnosti identifikačných údajov Sporiteľa, ani iných údajov kedykoľvek poskytnutých Sporiteľom.
- 3.3. Ak za Sporiteľa koná zástupca, vzťahujú sa na zástupcu podmienky uvedené v bode 3.2 VOP.
- 3.4. Sporiteľ je povinný bezodkladne, najneskôr do 8 dní informovať DSS o všetkých zmenách, ktoré nastali v právnom postavení Sporiteľa a jeho Osobných údajoch uvedených v Zmluve o SDS, najmä o zmene mena, priezviska, rodného čísla, miesta trvalého pobytu a štátnej príslušnosti, pričom Sporiteľ predloží DSS aj doklad osvedčujúci vykonanie takejto zmeny. Ak Sporiteľ určil v Zmluve o SDS Poberateľa majetku, je povinný do 8 dní informovať DSS 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 DSS sú záväzné posledné údaje oznámené Sporiteľom.
- 3.5. Pri komunikácii medzi Sporiteľom a DSS Elektronickými prostriedkami sa totožnosť preukazuje podľa pravidiel stanovených v bodoch 7 a 8 VOP.

### **4. ZMENOVÉ KONANIA A PLATENIE DOBROVOĽNÝCH PRÍSPEVKOV**

- 4.1. Sporiteľ môže žiadať o zmenu Zmluvy o SDS na základe riadne vyplneného tlačiva DSS, ktoré Sporiteľ získa na všetkých Obchodných miestach alebo na Webovom sídle alebo spôsobom a za podmienok podľa bodov 7, 8 a 9.
- 4.2. Sporiteľ podáva podpísanú žiadosť osobne na Obchodných miestach alebo poštou na adresu DSS alebo spôsobom a za podmienok stanovenými v bodoch 7, 8 a 9.
- 4.3. DSS posielala Sporiteľovi písomné potvrdenie o vykonanej zmene alebo doplnení Poberateľa majetku, príp. o zmene podielu, ktorý má Poberateľ majetku nadobudnúť v prípade úmrtia Sporiteľa. O ostatných vykonaných zmenách údajov uvedených v Zmluve o SDS posielala DSS Sporiteľovi potvrdenie, len ak o to Sporiteľ požiada. Ak Sporiteľ požiada o vydanie potvrdenia podľa predchádzajúcej vety a poskytol e-mailovú adresu ako kontakt na svoju osobu, DSS posielala potvrdenie na túto e-mailovú adresu a v ostatných prípadoch posielala potvrdenie v písomnej podobe.
- 4.4. Sporiteľ môže, ak to nie je v rozpore so ZSDS, požiadať o presun prostriedkov z jedného Fondu do iného Fondu spravovaného DSS (ďalej v tomto článku ako „prestup“). Prestup medzi Fondmi sa riadi ZSDS a VOP platnými v čase prestupu Sporiteľa. Prestup medzi Fondmi spravovanými DSS sa nespoplatňuje. Prestup medzi Fondmi nie je možný v čase od zadania pokynu na vydanie certifikátu do centrálného informačného ponukového systému až do konca platnosti certifikátu vydaného DSS podľa ZSDS (ide o situáciu po podaní žiadosti o vyplácanie starobného alebo predčasného starobného dôchodku).
- 4.5. Prestup medzi Fondmi uskutočňuje DSS na základe písomnej žiadosti Sporiteľa, osobne prostredníctvom Obchodného miesta alebo na základe elektronickej žiadosti, ktorú Sporiteľ zadá prostredníctvom Pasívneho prístupu.
- 4.6. DSS vykoná prestup medzi Fondmi najneskôr do troch Pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Sporiteľa do DSS, ak tieto VOP nestanovujú inak. Ak bola žiadosť o prestup medzi Fondmi Sporiteľom podaná osobne na Obchodnom mieste alebo elektronicke prostredníctvom Pasívneho prístupu pred 18:00 hod., žiadosť sa považuje za doručeníu do DSS v prvý Pracovný deň nasledujúci po dni jej zadania. Ak bola žiadosť o prestup medzi Fondmi

Sporiteľom podaná osobne na Obchodnom mieste alebo elektronicky prostredníctvom Pasívneho prístupu o 18:00 hod. a neskôr, žiadosť sa považuje za doručенú do DSS v druhý Pracovný deň nasledujúci po dni jej zadania. Ak boli do DSS doručенé v ten istý deň dve písomné 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 bolo doručенých do DSS viac žiadostí Sporiteľa o prestup spĺňajúcich predpísané náležitosti v ten istý deň pred 18:00 hod., DSS zrealizuje prestup podľa poslednej žiadosti Sporiteľa, pričom táto žiadosť sa považuje za doručенú v prvý Pracovný deň po dni jej doručenia/zadania. Ak bolo doručенých do DSS viac žiadostí Sporiteľa o prestup spĺňajúcich predpísané náležitosti v ten istý deň o 18:00 hod. a neskôr, DSS zrealizuje prestup podľa poslednej žiadosti Sporiteľa, pričom táto žiadosť sa považuje za doručенú v druhý Pracovný deň po dni jej doručenia/zadania. Ak bolo doručенých do DSS viac žiadostí Sporiteľa o prestup spĺňajúcich predpísané náležitosti v ten istý deň pred 18:00 hod. aj o 18:00 hod. a neskôr, DSS zrealizuje prestup podľa poslednej žiadosti Sporiteľa doručenej pred 18:00 hod. a po zrealizovaní tohto prestupu zrealizuje prestup podľa poslednej žiadosti Sporiteľa doručenej o 18:00 hod. a neskôr. Lehota troch Pracovných dní na vykonanie prestupu medzi Fondmi podľa každej žiadosti o prestup Sporiteľa začína plynúť vždy najskôr až po uskutočnení prestupu medzi Fondmi podľa jeho predchádzajúcej žiadosti.

- 4.7. V Zmluve o SDS pri jej uzatvorení určuje Sporiteľ Pomer príspevkov. Pokiaľ Sporiteľ chce neskôr zmeniť Pomer príspevkov, musí o to požiadať na osobitnom tlačive určenom DSS. V tejto žiadosti môže Sporiteľ určiť, ak to nie je v rozpore so ZSDS, okrem Pomeru príspevkov aj Pomer majetku, pričom tieto pomery môžu byť navzájom odlišné. Pomer majetku a Pomer príspevkov môže Sporiteľ zmeniť aj na základe elektronickej žiadosti prostredníctvom Pasívneho prístupu. Zvolený Pomer majetku sa uplatní v deň realizácie rozhodnutia Sporiteľa. Po tomto dni sa pomer automaticky mení vzhľadom na aktuálne zhodnotenie majetku vo Fonde a zvolený Pomer príspevkov. Pre zmenu Pomeru majetku a Pomeru príspevkov platia primerane pravidlá a termíny podľa bodu 4.5 a 4.6 VOP.
- 4.8. Po uzatvorení Zmluvy o SDS je Sporiteľ oprávnený robiť zmeny v zozname Poberateľov majetku alebo uvádzať ďalších Poberateľov majetku na základe písomnej žiadosti Sporiteľa, osobne prostredníctvom Obchodného miesta alebo na základe elektronickej žiadosti prostredníctvom Pasívneho prístupu. Sporiteľ zároveň uvedie podiely v percentách, ktoré majú pripadnúť jednotlivým Poberateľom majetku z príslušnej sumy vedenej 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, DSS na neho neprihliada ako na Poberateľa majetku.
- 4.9. Ak v čase smrti Sporiteľa nie je určený v Zmluve o SDS ani jeden Poberateľ majetku, hodnota zostatku na ODU zomretého Sporiteľa sa stane predmetom dedenia.
- 4.10. Výšku a termín platenia Dobrovoľných príspevkov určuje Sporiteľ zaplatením Dobrovoľných príspevkov. Dobrovoľný príspevok sa považuje za zaplatený okamihom jeho pripísania na ODU Sporiteľa vedený DSS podľa ZSDS. Ak Sporiteľ sporí v dvoch Fondoch súčasne, pre rozdelenie Dobrovoľných príspevkov platí rovnaký pomer, aký Sporiteľ určil v Zmluve o SDS pre Príspevky, ak sa s DSS nedohodol inak. Spôsob platenia Dobrovoľných príspevkov (odvádzanie príspevkov zamestnávateľom alebo individuálne platby) určuje Sporiteľ. Sporiteľ môže jednostranne meniť výšku, termín platenia a spôsob platenia Dobrovoľných príspevkov. Administratívne náležitosti platby (napr. číslo účtu a variabilný symbol) určuje a môže jednostranne meniť DSS uverejnením na svojom Webovom sídle.

## **5. VYPLÁCANIE DÔCHODKU, VÝNOSU Z INVESTOVANIA A ZOSTATKU NA OSOBNOM DÔCHODKOVOM ÚČTE**

- 5.1. Sporiteľ je povinný priložiť k žiadosti o výplatu starobného dôchodku alebo predčasného starobného dôchodku všetky potrebné doklady.
- 5.2. Poberateľ majetku alebo iná oprávnená osoba podľa ZSDS, ktorej vznikol nárok na výplatu zostatku na ODU zomretého Sporiteľa môže požiadať DSS o výplatu písomnou žiadosťou na tlačive predpísanom DSS. Na tlačive musia byť uvedené všetky náležitosti podľa požiadaviek DSS a podpis žiadateľa musí byť úradne osvedčený.
- 5.3. Poberateľ majetku alebo iná oprávnená osoba uvedená v bode 5.2 je povinná priložiť k žiadosti uvedenej v bode 5.2 všetky potrebné doklady.
- 5.4. DSS vypláca Sporiteľovi pravidelne raz ročne Výnos z investovania podľa pravidiel uvedených v ZSDS a v dohode medzi DSS a Sporiteľom o vyplácaní Výnosu z investovania. Výnos z investovania DSS vypláca za obdobie kalendárneho roku po jeho uplynutí, najneskôr do konca marca nasledujúceho roku. Prvý raz sa Výnos z investovania vyplatí Sporiteľovi v súlade so ZSDS za obdobie odo dňa nasledujúceho po doručení žiadosti o vyplácanie Výnosu z investovania do DSS do konca roka, v ktorom požiadal o vyplácanie Výnosu z investovania, ale najskôr za obdobie po splnení podmienky dovŕšenia dôchodkového veku. Výnos z investovania sa vypláca z Fondu, v ktorom Sporiteľ sporí ku dňu výplaty Výnosu z investovania.

## **6. ZÁKAZNÍCKY SERVIS**

- 6.1. Sporiteľia sa môžu informovať o službách poskytovaných DSS na všetkých Obchodných miestach v Pracovné dni alebo prostredníctvom Infolinky alebo na Webovom sídle.
- 6.2. DSS alebo iná osoba, ktorá je členom jej skupiny s úzkymi väzbami, je oprávnená informovať Sporiteľa o svojich produktoch a službách a komunikovať so Sporiteľom písomne prostredníctvom pošty alebo elektronickej pošty alebo prostredníctvom telefónu, prípadne faxu, ak sú splnené podmienky podľa Nariadenia GDPR.
- 6.3. Sporiteľia ako aj ďalšie subjekty môžu sťažnosti predkladať osobne, písomne alebo telefonicky ktorémukoľvek zamestnancovi DSS alebo spôsobom a za podmienok stanovenými v bodoch 7, 8, a 9. Sťažnosť musí obsahovať meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha.
- 6.4. Sťažovateľ je povinný, v rozsahu potrebnom na vybavenie sťažnosti, poskytnúť DSS súčinnosť, inak DSS nie je povinná sťažnosť vybaviť. Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia poskytnúť súčinnosť, je potrebné vo vybavovaní jeho sťažnosti pokračovať.
- 6.5. DSS môže poskytovať aj doplnkové služby súvisiace s Fondmi a s účasťou na SDS. DSS rozhoduje o tom, ktoré z týchto služieb budú spoplatnené a o výške a zmene poplatkov. Zoznam týchto služieb a sadzobník poplatkov DSS zverejňuje na Webovom sídle.
- 6.6. Doplnkové služby, ktoré sú spoplatňované v zmysle sadzobníka poplatkov, budú Sporiteľom poskytnuté až po pripísaní príslušnej finančnej čiastky na účet DSS uvedený v sadzobníku poplatkov na Webovom sídle a splnení ostatných náležitostí potrebných na ich vykonanie. Platbu Sporiteľ označí variabilným symbolom, ktorým je číslo Zmluvy o SDS alebo rodné číslo a špecifickým symbolom vymedzeným pre požadovaný typ služby.

## **7. DRUHY KOMUNIKÁCIE MEDZI DSS A SPORITEĽOM**

- 7.1. Sporiteľ komunikuje s DSS Elektronickými prostriedkami, poštovou zásielkou alebo osobne v priestoroch Obchodného miesta.
- 7.2. DSS je oprávnená kedykoľvek čiastočne alebo úplne zrušiť, obmedziť alebo zmeniť spôsoby komunikácie medzi DSS 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 DSS Sporiteľa informuje na svojom Webovom sídle a v sídle DSS.
- 7.3. Pri komunikácii prostredníctvom Elektronických prostriedkov Sporiteľ použije na svoju Identifikáciu kombináciu čísla Zmluvy o SDS, Hesla a rodného čísla a následne po prvej Identifikácii v Aplikácii už len PIN, ktorý si sám určí.
- 7.4. Podpísaním Zmluvy o SDS Sporiteľ súhlasí s tým, že komunikácia medzi ním a DSS prebiehajúca prostredníctvom Elektronických prostriedkov, môže byť zaznamenávaná a uchovávaná prostredníctvom technických prostriedkov umožňujúcich jej zachytenie, uchovanie a reprodukciu. Sporiteľ tiež súhlasí s tým, že DSS 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 DSS Pokyn riadne vykonala. Ak Sporiteľ zistí, že došlo k akejkoľvek chybe pri vykonaní Pokynu, do 5 pracovných dní po zistení chyby informuje o nej DSS. Ak DSS zistí, že došlo k závažnej chybe v Zmluve o SDS, vo výpise z ODU alebo v inom dokumente, ktorý DSS odoslala Sporiteľovi, bude o tom Sporiteľa informovať.

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

- 8.1. Sporiteľ môže prostredníctvom Elektronických prostriedkov vykonávať Pokyny alebo získavať informácie od DSS. DSS je oprávnená kedykoľvek meniť rozsah Pokynov a/alebo informácií DSS prostredníctvom zmeny informácií na Webovom sídle s výnimkou Pasívneho prístupu, pokiaľ ZSDS neustanovuje inak.

### **Pasívny prístup**

- 8.2. Sporiteľ môže prostredníctvom Pasívneho prístupu vykonávať najmä Pokyny, získavať od DSS informácie, oznamovať DSS zmenu alebo opravu korešpondenčnej adresy, adresy trvalého pobytu, čísla telefónu, e-mailovej adresy a požiadať o zmenu Fondu, zmenu alebo doplnenie Poberateľa majetku a/alebo zasielanie výpisu z ODU v elektronickej podobe.
- 8.3. Prostredníctvom Pasívneho prístupu Sporiteľ môže komunikovať s DSS nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni okrem času, ktorý si DSS vyhradí na údržbu alebo zmenu systémov potrebných na komunikáciu medzi Sporiteľom a DSS.
- 8.4. Pri používaní Pasívneho prístupu DSS nezodpovedá za znehodnotenú alebo poškodenú informáciu, prípadne za ich nedoručenie z dôvodov, ktoré vznikli pre poruchy na komunikačnej trase medzi DSS a Sporiteľom.

- 8.5. 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.

#### **Infolinka**

- 8.6. Sporiteľ môže komunikovať prostredníctvom Infolinky s DSS počas Prevádzkového času. DSS môže Prevádzkový čas obmedziť alebo môže vylúčiť komunikáciu prostredníctvom Infolinky na čas nevyhnutný na údržbu a zmenu systémov potrebných na túto komunikáciu.
- 8.7. Sporiteľ môže prostredníctvom Infolinky vykonávať Pokyny, získavať informácie od DSS, oznamovať DSS zmenu alebo opravu korešpondenčnej adresy, čísla telefónu, e-mailovej adresy a požiadať o zasielanie výpisu z ODU v elektronickej podobe.
- 8.8. Sporiteľ znáša telekomunikačné poplatky za používanie pevnej telefónnej linky alebo mobilného telefónu s výnimkou prípadu, ak DSS umožní Sporiteľovi komunikáciu prostredníctvom Infolinky formou používania bezplatnej telefónnej linky.

#### **E-mail**

- 8.9. Prostredníctvom e-mailu môže Sporiteľ získavať informácie od DSS a udeľovať DSS Pokyny. Ak Sporiteľ v Zmluve o SDS súhlasil s tým, aby mu boli na e-mailovú adresu posielané informačné a reklamné materiály DSS, príp. jej akcionárov, môže odvolať tento súhlas oznámením doručeným písomne poštou, kuriérskou službou alebo e-mailom na adresu [osobne.udaje@vubgenerali.sk](mailto:osobne.udaje@vubgenerali.sk).
- 8.10. 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 DSS nie je povinná zabezpečovať, aby obsah správ prepravovaných cez internet nebol neoprávnené sprístupnený napríklad v dôsledku neoprávneného vstupu tretích osôb. DSS nezodpovedá za nedoručenie, znehodnotenie alebo poškodenie správy z dôvodu porúch vzniknutých na komunikačnej trase medzi Sporiteľom a DSS.

#### **Bezpečnosť komunikácie Elektronickými prostriedkami**

- 8.11. DSS po uzatvorení Zmluvy o SDS a jej zápise do registra zmlúv o SDS vedeného SP alebo po určení SP, že sa stal Sporiteľom v DSS, zašle Sporiteľovi Identifikačný bezpečnostný prvok, ktorým je Heslo. Zároveň mu oznámi, že ďalším Identifikačným bezpečnostným prvkom je číslo Zmluvy o SDS.
- 8.12. Po celú dobu trvania zmluvného vzťahu Sporiteľa je Sporiteľ povinný zachovávať mlčanlivosť o Identifikačných bezpečnostných prvkoch a je povinný ich chrániť pred odcudzením, zneužitím, stratou a /alebo poškodením.
- 8.13. Sporiteľ je oprávnený kedykoľvek požiadať za splnenia podmienok určených DSS písomne v listinnej podobe, osobne na pobočkách Všeobecnej úverovej banky, a.s., emailom, prostredníctvom Pasívneho prístupu alebo telefonicky prostredníctvom Infolinky o vygenerovanie a oznámenie Hesla a to v prípade, ak ho zabudol alebo stratil.
- 8.14. 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.
- 8.15. Ak sa Sporiteľ trikrát po sebe pokúsi o Identifikáciu, a to aj v kombinácii akýchkoľvek Elektronických prostriedkov a táto úspešne neprebehne, DSS je oprávnená vykonať Zablokovanie.
- 8.16. Pre Sporiteľa je akýkoľvek ním určený Pokyn záväzný. Pre DSS je Pokyn záväzný na vykonanie po jeho doručení.
- 8.17. Ak má DSS podozrenie zo zneužitia Identifikácie, má oprávnenie vykonať Zablokovanie. DSS 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.
- 8.18. Sporiteľ skontroluje neporušenosť zásielky s číslom Zmluvy o SDS alebo s Heslom. Ak je zásielka porušená, Sporiteľ oznámi túto skutočnosť bez zbytočného odkladu DSS, ktorá mu vydá nové Identifikačné bezpečnostné prvky.

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

- 8.19. DSS 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. DSS 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 DSS a Sporiteľom, alebo v dôsledku akéhokoľvek iného znemožnenia príslušného spojenia vrátane znemožnenia Pasívneho prístupu zo strany Sporiteľa.

- 8.20. DSS nezodpovedá za zverejnenie akýchkoľvek dát vrátane (ale nie výlučne) Osobných údajov, ktoré by mohlo nastať alebo nastane v čase ich prenosu medzi Sporiteľom a DSS v sieti internet alebo vo verejnej telekomunikačnej sieti, ak osobitný právny predpis neustanovuje inak.
- 8.21. DSS nezodpovedá za škody vzniknuté Sporiteľovi v dôsledku zneužitia Pasívneho prístupu alebo Infolinky neoprávnenými osobami za podmienky, že DSS konala podľa Pokynu a pri vynaložení odbornej starostlivosti zo strany DSS zneužitie nemohlo byť odhalené.
- 8.22. Pri využívaní verejne prístupných miest s pripojením na internet alebo pri používaní čísla Zmluvy o SDS a Hesla v priestoroch s neobmedzeným prístupom verejnosti, DSS nezodpovedá za zneužitie sprístupnených údajov a škodu tým vzniknutú Sporiteľovi.
- 8.23. DSS je zodpovedná iba za škodu spôsobenú úmyselne alebo hrubou nebanalnosťou zo strany DSS. V prípadoch, ak sa DSS nedopustí hrubej nebanalnosti 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. DSS doručuje Sporiteľovi oznámenia a dokumenty akéhokoľvek druhu (ďalej v tomto článku ako „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 je Sporiteľ na korešpondenčnej adrese dvakrát po sebe označený ako neznámy, môže DSS ďalšie písomné Správy doručovať na poslednú známu adresu miesta trvalého pobytu Sporiteľa. Všetky uvedené spôsoby doručovania sa považujú za rovnocenné a DSS má právo zvoliť si ľubovoľný spôsob doručovania Správ Sporiteľovi a to buď elektronickej formou alebo listinne. Ak Sporiteľ nesúhlasí so spôsobom doručovania Správ, ktorý si vybrala DSS, môže požiadať o zmenu spôsobu doručovania, pričom si môže vybrať len doručovanie elektronickej pošty alebo listinne na adresu, ktorú určí. DSS musí žiadosti Sporiteľa vyhovieť.
- 9.2. DSS je oprávnená podľa vlastného uváženia odoslať všetky Správy adresované Sporiteľovi obyčajnou, doporučenou poštovou zásielkou alebo aj kuriérskou službou.
- 9.3. Sporiteľ môže doručovať DSS Pokyny do miesta sídla DSS obyčajnou alebo doporučenou poštovou zásielkou, alebo aj kuriérskou službou. Poplatky za doručenie hradí Sporiteľ.
- 9.4. Správy a Pokyny sa považujú za doručené:
- v prípade doručovania kuriérskou službou – okamihom doručenia preukázaným overením o doručení,
  - 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 zaslání Správy formou poštovej zásielky nedozvedel alebo sa v mieste doručenia nezdržoval),
  - v prípade doručenia obyčajnou poštovou zásielkou – dňom doručenia alebo po uplynutí 7 dní odo dňa odoslania,
  - v prípade doručovania e-mailovou správou – po uplynutí 3 dní od odoslania.

## **10. OSOBNÝ SPÔSOB KOMUNIKÁCIE**

- 10.1. Sporiteľ môže komunikovať s DSS osobne a to v každom Obchodnom mieste. Pokyny Sporiteľ udelí na tlačive predpísanom DSS alebo iným spôsobom schváleným DSS.

## **11. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV**

- 11.1. DSS ako prevádzkovateľ podľa Nariadenia GDPR týmto Sporiteľovi ako osobe, ktorej osobné údaje DSS spracúva (ďalej v tomto článku aj ako „dotknutá osoba“) poskytuje informácie podľa článkov 12, 13 a 14 Nariadenia GDPR:
- a) Prevádzkovateľom je spoločnosť VÚB Generali dôchodková správcovská spoločnosť, a.s., so sídlom Mlynské nivy 1, 820 04 Bratislava, IČO: 35 903 058, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 3435/B (ďalej v tomto článku aj ako „prevádzkovateľ“).
- b) Kontaktné údaje zodpovednej osoby prevádzkovateľa sú: [osobne.udaje@vubgenerali.sk](mailto:osobne.udaje@vubgenerali.sk).
- c) prevádzkovateľ spracúva osobné údaje dotknutej osoby v rámci nasledovných účelov:
- uzatváranie, evidenciu a správu Zmlúv o SDS, vedenie ODU vrátane starostlivosti o Sporiteľa (napr. služba elektronickej korešpondencie a portál pre Sporiteľov), manažérskych analýz a reportingu;
  - vedenie účtovníctva a platobný styk;
  - evidenciu prichádzajúcej a odchádzajúcej korešpondencie a správu registratúry;
  - vnútorná kontrola;

- evidencia prijatých sťažností;
  - evidencia hlásení o neobvyklých obchodných operáciách a ich vybavenie;
  - riešenie aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
  - evidencia vybavovania žiadostí v rámci exekúcií a podávanie informácií exekútorom;
  - ponuka produktov a služieb a poskytovanie informácií v rámci priameho marketingu;
  - nahrávanie telefonických hovorov z Infolinky.
- 11.2. Podrobné informácie týkajúce sa spracúvania osobných údajov dotknutých osôb sú dostupné na Webovom sídle ako aj na Obchodných miestach.
- 11.3. Dotknutá osoba má za podmienok stanovených v Nariadení GDPR nasledujúce práva:
- právo na opravu svojich nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov,
  - právo požadovať od Prevádzkovateľa prístup k svojim osobným údajom,
  - právo na vymazanie svojich osobných údajov,
  - právo na obmedzenie spracúvania svojich osobných údajov,
  - právo namietat' proti spracúvaniu svojich osobných údajov,
  - právo na prenosnosť svojich osobných údajov,
  - právo kedykoľvek odvolať súhlas na spracúvanie osobných údajov,
  - právo podať sťažnosť dozornému orgánu, t.j. Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.
- 11.4. Uvedené práva dotknutej osoby sú bližšie špecifikované najmä v článkoch 15 až 21 Nariadenia GDPR. Dotknutá osoba si uvedené práva uplatňuje v súlade s Nariadením GDPR a ďalšími príslušnými právnymi predpismi (napríklad ZOOU). Voči prevádzkovateľovi si dotknutá osoba môže svoje práva uplatniť prostredníctvom písomnej žiadosti alebo Elektronickými prostriedkami. V prípade, že dotknutá osoba požiadala o ústne poskytnutie informácií, informácie sa môžu takto poskytnúť za predpokladu, že dotknutá osoba preukázala svoju totožnosť.

## 12. SPOLOČNÉ A ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 12.1. DSS je oprávnená požadovať, aby kópie originálu akéhokoľvek dokumentu predloženého Sporiteľom DSS vrátane zahraničných dokladov boli úradne osvedčené. Ak Sporiteľ, Poberateľ majetku alebo žiadateľ o pozostalostný dôchodok predloží akýkoľvek dokument v inom ako v slovenskom jazyku, môže DSS požadovať úradne osvedčený preklad tohto dokumentu do slovenského jazyka. Náklady na vyhotovenie prekladu znáša osoba, ktorá dokument v inom ako v slovenskom jazyku predložila. Pre DSS je záväzný výlučne slovenský preklad a DSS nie je povinná skúmať, či tento preklad zodpovedá pôvodnej jazykovej verzii.
- 12.2. Vzťahy Sporiteľa a DSS sa riadia príslušnou Zmluvou o SDS, uzatvorenou medzi DSS a Sporiteľom, VOP, štatútmi a kľúčovými informáciami o dôchodkových Fondoch a všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území SR.
- 12.3. Zmluvné strany budú viazané VOP aj po zániku Zmluvy o SDS, resp. potom, čo Sporiteľ, ktorému určila SP, že bude Sporiteľom v DSS na základe ZSDS, prestal byť Sporiteľom v DSS a to až do úplného vysporiadania ich vzájomných vzťahov.
- 12.4. DSS 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 SDS alebo v prípade zmeny interných predpisov DSS súvisiacich s postupmi pri poskytovaní služieb Sporiteľom. DSS o zmenách VOP informuje Sporiteľa v priestoroch Obchodných miest a na svojom Webovom sídle alebo inou vhodnou formou, a to spravidla najmenej 10 dní pred uvedeným dátumom ich účinnosti. Dňom účinnosti sa nové VOP stávajú záväznými pre Sporiteľov.
- 12.5. Tieto VOP schválilo predstavenstvo DSS a nadobúdajú účinnosť dňa 01.01.2021. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia VOP zo dňa 10.02.2020.

V Bratislave 14.10.2020

RNDr. Vladimír Mlynek, CFA  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ

Mgr. Gabriel Molnár  
podpredseda predstavenstva