

## 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. bližšie upravujú právne vzťahy Sporiteľa a DSS založené Zmluvou o SDS, pričom VOP tvoria súčasť Zmluvy o SDS. VOP sa vzťahujú aj na Sporiteľov, ktorým bola určená DSS podľa ZSDS.

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

<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>DSS</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 DSS prípadne aj iné administratívne priestory, pričom ide najmä o všetky pobočky VÚB banky a Generali Poist'ovne.
<b>Pracovný deň</b>	Deň okrem soboty, nedele a dní pracovného voľna a pracovného pokoja, v ktorom vykonávajú svoju činnosť DSS, VÚB banka a Generali Poist'ovňa a ostatné finančné inštitúcie na území SR.
<b>Sporiteľ</b>	Fyzická osoba, ktorá uzatvorila zmluvu o SDS s DSS alebo fyzická osoba, ktorej Sociálna poisťovňa (ďalej len „SP“) určila DSS podľa ZSDS. Sporiteľom je aj poberateľ starobného dôchodku alebo predčasného starobného dôchodku a Výnosu z investovania.
<b>Fond</b>	Dôchodkový fond, ktorý DSS vytvára a spravuje podľa ZSDS.
<b>ODU</b>	Osobný dôchodkový účet/účty Sporiteľa vedený/é DSS podľa ZSDS.
<b>Pomer sporenia</b>	Pomer určený v Zmluve o SDS pri jej uzatvorení, v ktorom Sporiteľ rozdelil svoje úspory do dvoch Fondov a v ktorom mu budú rozdeľované aj Príspevky postúpené SP a Dobrovoľné príspevky; v prípade, ak Pomer sporenia určený Sporiteľom odporuje pravidlám uvedeným v ZSDS, postupuje DSS podľa ZSDS.
<b>Pomer majetku</b>	Pomer, v ktorom Sporiteľ rozdelil svoje úspory do Fondov na základe žiadosti o zmenu Zmluvy o SDS; v prípade, ak Pomer majetku určený Sporiteľom odporuje pravidlám uvedeným v ZSDS, postupuje DSS podľa ZSDS.
<b>Pomer príspevkov</b>	Pomer, v ktorom budú Sporiteľovi rozdeľované Príspevky postúpené SP a Dobrovoľné príspevky na základe žiadosti o zmenu Zmluvy o SDS do dvoch Fondov.
<b>Zmluva o SDS</b>	Zmluva o starobnom dôchodkovom sporení (ďalej len „SDS“) uzatvorená podľa ZSDS medzi Sporiteľom a DSS.
<b>Zmluvné strany</b>	DSS a Sporiteľ.

<b>VOP</b>	Tieto Všeobecné obchodné podmienky DSS.
<b>Poberateľ majetku</b>	Osoba uvedená v Zmluve o SDS, ktorá je oprávnená nadobudnúť dôchodkové jednotky vedené na ODU Sporiteľa v prípade jeho smrti podľa ZSDS.
<b>Príspevky</b>	Povinné Príspevky na SDS postúpené SP podľa ZSDS.
<b>Dobrovoľné príspevky</b>	Dobrovoľné príspevky na SDS zaplatené Sporiteľom nad rámec Príspevkov postúpených SP podľa ZSDS.
<b>Úspory</b>	Suma zostatku na ODU Sporiteľa.
<b>Webové sídlo DSS</b>	Web stránka (internetová stránka) <a href="http://www.vubgenerali.sk">www.vubgenerali.sk</a> .
<b>Elektronické prostriedky</b>	Internet, E-mail, Infolinka a Aplikácia.
<b>Internet</b>	Elektronický prostriedok podľa bodu 8.3.
<b>Identifikácia</b>	Overenie a potvrdenie totožnosti Sporiteľa prostredníctvom identifikačných bezpečnostných prvkov a to čísla Zmluvy o SDS , Hesla a Rodného čísla.
<b>Identifikačné bezpečnostné prvky</b>	Znamenajú číslo Zmluvy o SDS a Heslo, ktoré je Sporiteľovi oznámené v úvodnom liste k Zmluve o SDS a Rodné číslo.
<b>Heslo</b>	Šifra tvorená ôsmymi alfanumerickými znakmi pridelená DSS Sporiteľovi za účelom prihlásenia sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS (po prvom prihlásení si Sporiteľ Heslo zmení).
<b>Číslo Zmluvy o SDS</b>	Šifra tvorená desiatimi numerickými znakmi pridelenými Sporiteľovi DSS.
<b>Pokyn</b>	Jednostranný právny úkon Sporiteľa adresovaný DSS alebo výkon práva Sporiteľa podľa Zmluvy o SDS a/alebo VOP alebo na základe ZSDS.
<b>Úkon</b>	Pokyn vykonaný prostredníctvom Internetu, Infolinky a Aplikácie použitím Identifikácie.
<b>Aplikácia</b>	Aplikácia „DôchodOK“ je elektronický prostriedok, ktorým môže Sporiteľ komunikovať s DSS.
<b>Infolinka</b>	Útvar DSS , ktorý zabezpečuje komunikáciu so Sporiteľom prostredníctvom operátora DSS s použitím pevnej alebo mobilnej siete.
<b>Pasívny prístup</b>	Úkon Sporiteľa prostredníctvom Internetu, ktorý mu umožní prístup k údajom jeho ODU, ktorý/ktoré vedie DSS podľa ZSDS na základe Zmluvy o SDS.
<b>Prevádzkový čas</b>	Čas určený DSS pre styk s verejnosťou.
<b>Zverejniť</b>	Znamená sprístupniť Sporiteľovi informáciu na Webovom sídle DSS.
<b>Zablokovanie</b>	Znemožnenie Identifikácie na požiadanie Sporiteľa alebo DSS. 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, 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.
<b>ZOOU</b>	Zákon 18/2018 Z.z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení.

<b>Nariadenie GDPR</b>	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.
<b>Výnos z investovania</b>	Výnos z investovania majetku Sporiteľa vo Fonde/Fondoch.

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

#### **3.1. Konanie Sporiteľa**

3.1.1. 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 a musí byť dostatočne určité. Podpisy na plnomocenstve musia byť úradne osvedčené (notárom alebo obecným/mestským úradom). Sporiteľ sa zaväzuje, že DSS bezodkladne oznámi akúkoľvek zmenu či odvolanie plnomocenstva.

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

3.2.1. DSS 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 Fondu a ďalšie písomnosti zásadného významu podľa usmernení DSS napr. na Webovom sídle [www.vubgenerali.sk](http://www.vubgenerali.sk) boli vlastnoručne podpísané Sporiteľom a aby podpisy boli úradne osvedčené alebo, aby totožnosť podpisujúceho bola overená osobou, ktorú poverí DSS. DSS 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 v DSS na základe určenia SP 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 zrejme 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 DSS 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 DSS aj doklad osvedčujúci vykonanie takejto zmeny. To sa vzťahuje aj na Sporiteľa, ktorému bola DSS určená SP podľa ZSDS. 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 alebo jeho zástupcom.

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

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

4.1. Sporiteľ môže žiadať o zmenu už uzatvorenej Zmluvy o SDS na základe riadne vyplneného tlačiva DSS, 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 DSS 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/ /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 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 podľa bodu 9.2. VOP.

4.4. Sporiteľ môže v prípade záujmu požiadať o presun prostriedkov z jedného Fondu do iného Fondu spravovaného DSS (ďalej len „prestup“). Prestup medzi Fondmi sa riadi ZSDS a VOP platnými v čase prestupu Sporiteľa. Prestup medzi Fondmi spravovanými DSS sa nespoplatňuje. Pri prestupe medzi Fondmi musí DSS rešpektovať pravidlá stanovené ZSDS o povinnom prevode časti majetku Sporiteľa do dlhopisového garantovaného Fondu pri dovŕšení stanoveného veku. Pokiaľ presun majetku nevykoná Sporiteľ, je povinná ho vykonať DSS do 30 dní odo dňa, v ktorom Sporiteľ dovŕši vek stanovený ZSDS. 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, na ktorej musí byť jeho podpis úradne osvedčený, príp. na ktorej totožnosť Sporiteľa overil zamestnanec VÚB banky, Generali Poist'ovne alebo zamestnanec DSS v pracovnom pomere. Prestup medzi Fondmi uskutočňuje DSS aj na základe žiadosti Sporiteľa, ktorú zadá zamestnanec pobočky VÚB banky ako požiadavku na zmenu a odošle DSS elektronicky alebo na základe elektronickej žiadosti, ktorú Sporiteľ zadá po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS, pričom použije identifikačné bezpečnostné prvky Sporiteľa číslo Zmluvy o SDS a Heslo alebo prostredníctvom Aplikácie.

DSS vykoná prestup medzi Fondmi najneskôr do troch Pracovných dní odo dňa doručenia žiadosti Sporiteľa do DSS, ak tieto VOP nestanovujú inak. Ak zadal žiadosť o prestup medzi Fondmi zamestnanec pobočky VÚB banky ako požiadavku na zmenu alebo ak Sporiteľ zadal žiadosť o prestup medzi Fondmi po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS alebo prostredníctvom Aplikácie pred 18:00 hod., žiadosť sa považuje za doručenú do DSS v prvý Pracovný deň nasledujúci po dni jej zadania. Ak zadal žiadosť o prestup medzi Fondmi zamestnanec pobočky VÚB banky ako požiadavku na zmenu alebo ak Sporiteľ zadal žiadosť o prestup medzi Fondmi po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS alebo prostredníctvom Aplikácie o 18:00 hod. a neskôr, žiadosť sa považuje za doručenú do DSS v druhý Pracovný deň nasledujúci po dni jej zadania. Ak boli do DSS doručené podľa bodu 9.3 v ten istý deň dve písomné žiadosti o prestup toho istého Sporiteľa spĺňajúce predpísané náležitosti bez uvedenia časového údaje o vyplnení žiadosti, ale s rozličným obsahom, prestup sa vykoná až po overení, ktorú zo žiadostí chce Sporiteľ skutočne zrealizovať. Ak bolo doručených 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 doručenú v prvý Pracovný deň po dni jej doručenia/zadania. Ak bolo doručených 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 doručenú v druhý Pracovný deň po dni jej doručenia/zadania. Ak bolo doručených 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.

4.6. Sporiteľ môže súčasne sporiť aj v dvoch Fondoch, z ktorých jeden musí byť podľa ZSDS dlhopisový garantovaný 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 Fondov aj ďalšie Príspevky a Dobrovoľné príspevky. Pomer sporenia určený Sporiteľom musí zodpovedať ZSDS, v opačnom prípade DSS nebude želanie Sporiteľa rešpektovať a bude postupovať podľa ZSDS. Pokiaľ Sporiteľ chce neskôr zmeniť Pomer sporenia, musí o to požiadať na osobitnom tlačive určenom DSS, na ktorom musí byť jeho podpis úradne osvedčený, príp. na ktorom totožnosť Sporiteľa overil zamestnanec VÚB banky, Generali Poist'ovne alebo zamestnanec DSS 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 DSS, pričom použije Identifikačné bezpečnostné prvky Sporiteľa číslo Zmluvy o SDS a Heslo alebo prostredníctvom Aplikácie. 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, prostredníctvom tlačiva DSS, ktoré môže doručiť DSS osobne na Obchodných miestach, spôsobom a za podmienok stanovenými v bode 9 (pre úradné osvedčenie podpisu platí bod 3.2. VOP), po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS alebo prostredníctvom Aplikácie. 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, DSS 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 sa stane predmetom dedenia.

4.9. 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 alebo v jej dodatkoch pre Príspevky. 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 a v prípade potreby aj ich úradne osvedčené kópie a preklady do úradného jazyka podľa požiadaviek DSS.

5.2. Poberateľ majetku alebo iná oprávnená osoba podľa ZSDS, ktorej vznikol nárok na výplatu zostatku na ODU zomretého Sporiteľa môžu 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. sú povinní priložiť k žiadosti uvedenej v bode 5.2. všetky potrebné doklady a v prípade potreby aj ich úradne osvedčené kópie a preklady do slovenského jazyka podľa požiadaviek DSS.

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/Fondov, v ktorom/ktorých Sporiteľ sporí ku dňu výplaty Výnosu z investovania.

## **6. ZÁKAZNÍCKY SERVIS**

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

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. Sporitelia 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, spolupracovať s DSS. Ak bez vážneho dôvodu do desiatich dní od doručenia požiadania o spoluprácu alebo v inom DSS určenom termíne neposkytne požadovanú spoluprácu, DSS nie je povinná sťažnosť vybaviť. Ak sťažovateľ oznámi vážne dôvody, ktoré mu bránia spolupracovať, 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 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).

6.6. Doplnkové služby, ktoré sú spoplatňované v zmysle sadzobníka poplatkov, budú Sporiteľom a poberateľom dôchodku SDS poskytnuté až po pripísaní príslušnej finančnej čiastky na účet DSS uvedený v sadzobníku poplatkov na Webovom sídle DSS a splnení ostatných náležitostí potrebných na ich vykonanie. Platbu Sporiteľ alebo poberateľ dôchodku SDS 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, resp. sídla DSS.

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 podľa usmernenia DSS na Webovom sídle.

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

8.2. Prostredníctvom prihlásenia sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS alebo prostredníctvom Aplikácie je Sporiteľ oprávnený oznamovať DSS zmenu alebo opravu korešpondenčnej adresy, adresy trvalého pobytu, čísla telefónu, e-mailovej adresy a môže požiadať o zmenu Fondu a zasielanie výpisu z ODU v elektronickej podobe. Prostredníctvom Infolinky je Sporiteľ oprávnený oznamovať DSS zmenu alebo opravu korešpondenčnej adresy, čísla telefónu, e-mailovej adresy a môže požiadať o zasielanie výpisu z ODU v elektronickej podobe.

### **8.3. Internet**

8.3.1. Pri komunikácii s DSS prostredníctvom Internetu je Sporiteľ povinný dodržiavať usmernenie DSS uverejnené na Webovom sídle. Za komunikáciu s DSS prostredníctvom Internetu sa považuje aj komunikácia Sporiteľa po prihlásení sa na svoj ODU na Webovom sídle DSS, pričom použije Identifikačné bezpečnostné prvky Sporiteľa alebo komunikácia prostredníctvom Aplikácie.

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

8.3.3. Prostredníctvom Internetu 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.

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

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



#### **8.4. Infolinka**

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

8.4.2. 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.

8.4.3. Sporiteľ môže prostredníctvom Infolinky udeľovať Pokyny, vykonávať Úkony alebo získavať informácie od DSS 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 DSS 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 DSS a udeľovať DSS Pokyny v rozsahu uvedenom na Webovom sídle. Sporiteľ oznámením e-mailovej adresy DSS súhlasí s tým, aby na túto adresu boli posielané informačné a reklamné materiály DSS a jej akcionárov až do odvolania tohto súhlasu, ktoré môže vykonať oznámením doručeným písomne poštou, kuriérskou službou alebo E- mailom na adresu osobne.udaje@vubgenerali.sk.

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 DSS nie je povinná zabezpečovať, aby obsah správ prepravovaných cez Internet nebol neoprávnene 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.

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

8.6.1. 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.

8.6.2. Po celú dobu trvania zmluvného vzťahu Sporiteľa založeného Zmluvou o SDS alebo po dobu, po ktorú je Sporiteľom v DSS na základe určenia SP 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 v listinnej podobe o vygenerovanie a oznámenie Hesla alebo o oznámenie čísla Zmluvy o SDS 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, DSS je oprávnená vykonať Zablokovanie.

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

8.6.7. 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.



8.6.8. 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.

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

8.7.1. 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.

8.7.2. 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.

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

8.7.4. 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.

8.7.5. DSS je zodpovedná iba za škodu spôsobenú úmyselne alebo hrubou neobstaranosťou zo strany DSS. V prípadoch, ak sa DSS nedopustí hrubej neobstaranosťou 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 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 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 elektronicou 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 elektronicou poštou 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 ale aj kuriérskou službou.

9.3. Sporiteľ môže doručovať DSS Pokyny do miesta sídla DSS obyčajnou alebo doporučenou poštovou zásielkou, ale 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 zaslaní 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 dni od odoslania.

## 10. OSOBNÝ SPÔSOB KOMUNIKÁCIE

10.1. Sporiteľ môže komunikovať s DSS osobne a to v každom Obchodnom mieste alebo v sídle DSS. Totožnosť preukáže podľa bodu 3.2.VOP. 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 len „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 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 správa 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 správa registratúry;
- vnútorná kontrola;
- evidenciu prijatých sťažností;
- evidenciu hlásení o neobvyklých obchodných operáciách a ich vybavenie;
- riešenie aktívnych a pasívnych súdnych sporov;
- evidenciu 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 Prevádzkovateľa (<https://www.vubgenerali.sk/>) ako aj na všetkých pobočkách VÚB, a.s. a Generali Poistovňa, a.s.

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.

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 požiada 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 informačnými prospektami Fondov 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.

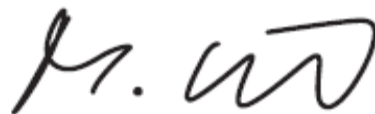
12.4. DSS si vyhradzuje právo zmeniť tieto VOP z dôvodu zmeny v príslušných právnych predpisoch, na základe rozhodnutia alebo vyjadrenia príslušného regulačného orgánu alebo v prípade podstatnej zmeny na trhu SDS alebo v prípade zmeny interných predpisov DSS súvisiacich s postupmi pri poskytovaní služieb Sporiteľom. DSS o zmenách VOP informuje Sporiteľa v priestoroch Obchodných miest DSS a na svojom Webovom sídle [www.vubgenerali.sk](http://www.vubgenerali.sk) 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 20.8.2018. Ustanovenie bodu 8.5.1. druhej vety platí pre Zmluvy o SDS uzavreté pred 25.5.2018. Ku dňu účinnosti týchto VOP sa rušia VOP zo dňa 16.5.2018.

V Bratislave 9.8. 2018



RNDr. Vladimír Mlynek, CFA  
predseda predstavenstva  
a generálny riaditeľ



Mgr. Gabriel Molnár  
podpredseda predstavenstva