

## I. Úvodné ustanovenia a definície pojmov

Tento dokument predstavuje Obchodné podmienky Banky, ktoré upravujú podmienky poskytovania Úverov fyzickým osobám –spotrebiteľom. Banka poskytuje v súlade so ZoSÚ spotrebiteľské úvery. OP sú neoddeliteľnou súčasťou ZoÚ uzatvorenej medzi Bankou a Dlžníkom. Ustanovenia ZoÚ majú prednosť pred ustanoveniami OP. Náležitosti zmluvy o spotrebiteľskom úvere vyžadované ZoSÚ sú uvedené v ZoÚ. Na účely týchto OP sa použijú nižšie uvedené pojmy s nasledovným významom:

**Banka** – Poštová banka, a.s., Dvořákovo nábřeží 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 340 890, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 501/B, ktorá vykonáva svoju činnosť a poskytuje služby na základe bankového povolenia udeleného 14. decembra 1992 rozhodnutím Štátnej banky česko-slovenskej.

**Bankové tajomstvo** – všetky informácie a doklady o záležitostiach týkajúcich sa Dlžníka/Spoludlžníka, ktoré nie sú verejne prístupné, najmä informácie o Obchodoch, stavoch na účtoch a stavoch vkladov.

**Dlžník** – fyzická osoba (nekonajúca v rámci predmetu svojho podnikania alebo povolania), ktorej bol poskytnutý Úver alebo osoba, ktorá akýmkoľvek spôsobom zaujala miesto takejto fyzickej osoby.

**Doklad totožnosti** – a) v prípade Dlžníka/Spoludlžníka štátneho príslušníka Slovenskej republiky platný občiansky preukaz (nie doklad o občianskom preukaze) alebo platný cestovný doklad (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas); b) v prípade Dlžníka/Spoludlžníka štátneho príslušníka členského štátu EÚ platný identifikačný doklad s fotografiou, alebo platný cestovný doklad (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas); c) v prípade Dlžníka/Spoludlžníka, ktorý nie je štátnym príslušníkom členského štátu EÚ, platný cestovný doklad (cestovný pas, diplomatický pas, služobný pas) vydaný príslušnou krajinou, ktorej je Dlžník/Spoludlžník štátnym príslušníkom. Ak má Dlžník/Spoludlžník platné povolenie na prechodný alebo trvalý pobyt na území Slovenskej republiky alebo doklad o pobyte, ktoré obsahujú fotografiu Dlžníka/Spoludlžníka, je povinný predložiť aj tento doklad spolu s cestovným dokladom.

**GDPR** – nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov).

**Internetová stránka** – internetová stránka [www.postovabanka.sk](http://www.postovabanka.sk).

**IOOÚ** – komplexné informácie o ochrane osobných údajov spracúvaných Bankou.

**Obchodné miesto** – priestory ústredia a pobočiek Banky, obchodné miesta spoločnosti Slovenská pošta, a. s., Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica, IČO: 36 631 124, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Banská Bystrica, oddiel: Sa, vložka č. 803/S a jej vybraných obchodných partnerov a ďalšie subjekty uvedené na Internetovej stránke, v ktorých je možné požiadať o uzatvorenie alebo uzatvoriť ZoÚ.

**Obchod** – vznik, zmena alebo zánik záväzkových vzťahov medzi Bankou a jej klientom a akékoľvek operácie súvisiace s bankovými činnosťami.

**OP** – obchodné podmienky pre spotrebiteľské úvery.

**Politicky exponovaná osoba** – fyzická osoba, ktorej je alebo bola zverená významná verejná funkcia v zmysle ZoAML.

**Prehlásenie** – prehlásenie veriteľa respektíve obdobný dokument vystavený a potvrdený spoločnosťou, v ktorej chce Dlžník splatiť svoje Záväzky.

**RPMN** – ročná percentuálna miera nákladov, ktorá predstavuje celkové náklady Dlžníka spojené s úverom, vyjadrené ako ročné percento z celkovej výšky úveru.

**Služba** – ktorákoľvek služba, ktorú Banka poskytuje na základe platného bankového povolenia.

**Spoludlžník** – osoba, ktorá je zaviazaná spoločne a nerozdielne s Dlžníkom na plnenie záväzkov vyplývajúcich zo ZoÚ, pričom nie je oprávnená meniť ustanovenia ZoÚ. Dlžník môže mať viacerých Spoludlžníkov.

**Úver** – peňažné prostriedky, ktoré Banka poskytne Dlžníkovi v súlade so ZoSÚ na základe ZoÚ, a ktoré je Dlžník povinný vrátiť Banke v zmysle podmienok v nej uvedených.

**Záväzok** – peňažný záväzok Dlžníka najmä z titulu úveru, pôžičky, splátkového predaja, leasingu, kreditných kariet, revolvingového úveru, povoleného prečerpania na osobnom účte. Pre vylúčenie pochybností sa pod pojmom Záväzok rozumie jeden alebo viacero Záväzkov.

**ZoAML** – zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**ZoB** – zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**ZoFS** – zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**ZoOÚ** – zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a zmene a doplnení niektorých zákonov.

**ZoSÚ** – zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**ZoÚ** – zmluva o spotrebiteľskom úvere uzatvorená medzi Bankou a Dlžníkom a prípadne Spoludlžníkom, na základe ktorej sa Banka zaviazala poskytnúť Dlžníkovi Úver.

**Žiadosť** – vyplnený a Dlžníkom podpísaný formulár žiadosti o uzavretie ZoÚ, na základe ktorého Dlžník žiada Banku o poskytnutie peňažných prostriedkov.

## II. Poskytnutie Úveru

- 2.1. Banka poskytuje Úver na základe ZoÚ a za podmienok v nej uvedených.
- 2.2. Banka poskytuje Úvery prostredníctvom Obchodných miest a zmluvných finančných agentov, ktorých zoznam uverejňuje na Internetovej stránke.
- 2.3. ZoÚ môže byť uzatvorená aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie v súlade so zákonom č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 2.4. Pred uzatvorením ZoÚ Banka posúdi s odbornou starostlivosťou schopnosť spotrebiteľa splácať Úver a poskytne spotrebiteľovi predzmluvné informácie a príslušnú dokumentáciu. Na uzatvorenie ZoÚ nie je právny nárok.
- 2.5. K Úveru je možné uzatvoriť poistenie schopnosti splácať Úver.

## III. Čerpanie a splácanie Úveru

- 3.1. Po uzatvorení ZoÚ a za podmienok v nej uvedených, Banka umožní Dlžníkovi čerpanie Úveru spôsobom uvedeným v ZoÚ. V ZoÚ je možné dojednať čerpanie Úveru na existujúci účet Dlžníka vedený v Banke alebo na účet do inej banky, ktorého majiteľom je Dlžník a uvedenú skutočnosť v prípade požiadavky Banky Dlžník preukázal.
- 3.2. V ZoÚ je možné dojednať čerpanie účelového Úveru poskytnutého za účelom refinancovania Záväzkov tak, že časť Úveru je čerpaná bezhotovostne na splatenie Záväzkov Dlžníka úhradou jeho veriteľovi a zvyšná časť Úveru je čerpaná niektorým zo spôsobov uvedených v bode 3.1 OP alebo tak, že celý Úver je čerpaný niektorým zo spôsobov uvedených v bode 3.1 OP.
- 3.3. Za poskytnutie Úveru sa považuje odpísanie peňažných prostriedkov z úverového účtu. Banka úročí Úver úrokovou sadzbou uvedenou v ZoÚ odo dňa jeho poskytnutia.
- 3.4. Dlžník je povinný Úver poskytnutý za účelom refinancovania Záväzkov použiť najskôr na splatenie Záväzkov uvedených v ZoÚ. V prípade, ak je Úver alebo jeho časť poskytnutá na účet Dlžníka, je Dlžník povinný použiť Úver v zmysle predchádzajúcej vety do 10 dní od jeho poskytnutia. V prípade, ak Dlžníkovi nepostačuje na splatenie Záväzkov suma za týmto účelom poskytnutá v zmysle ZoÚ, Banke nevzniká povinnosť tento rozdiel uhradiť.
- 3.5. V prípade, ak je poskytnutý účelový úver na financovanie kúpy tovaru alebo služby, je Úver čerpaný na účet predávajúceho/ poskytovateľa služieb uvedený v ZoÚ a za podmienok v nej uvedených.
- 3.6. Dlžník je povinný splácať poskytnutý Úver anuitným spôsobom, v mene euro, v pravidelných mesačných splátkach, v termínoch a spôsobom uvedeným v ZoÚ. V ZoÚ je možné dojednať splácanie Úveru bezhotovostne z účtu v Banke alebo z účtu v inej banke alebo v hotovosti. V hotovosti je možné splácať Úver na ktoromkoľvek Obchodnom mieste. Banka písomne oznámi Dlžníkovi/ Spoludlžníkovi každú zmenu čísla účtu, na ktorý má byť úver splácaný. Dlžník/Spoludlžník súhlasí, aby Banka prijala plnenie záväzku zo ZoÚ ponúknuté treťou osobou.
- 3.7. Banka môže na žiadosť Dlžníka posunúť splatnosť mesačnej splátky (odklad splátok), a to za podmienok a v termínoch stanovených Bankou, pričom na odklad splátok nie je právny nárok. V prípade povolenia odkladu splátok sa Úver naďalej úročí a povolenie odkladu splátok nemá vplyv ani na povinnosť platiť prípadné poplatky v zmysle ZoÚ a prípadnú náhradu nákladov za poistenie, pričom nezaplatené úroky, prípadné poplatky a prípadná náhrada nákladov za poistenie za obdobie povoleného odkladu splátok sa rovnomerne rozpočítajú do nasledujúcich mesačných splátok. Na základe dohody je možné predĺžiť konečnú splatnosť Úveru. Dôsledkom nastavenia odkladu splátok je predĺženie konečnej splatnosti Úveru alebo zvýšenie mesačných splátok Úveru.

## IV. Predčasná splatnosť Úveru a ukončenie ZoÚ

- 4.1. Dlžník/Spoludlžník je povinný bezodkladne informovať Banku o podstatných zmenách v jeho majetkových pomeroch, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie jeho záväzkov vyplývajúcich zo ZoÚ.
- 4.2. Banka je oprávnená overovať aktuálnosť a pravdivosť vyhlásení, ktoré Dlžník/Spoludlžník poskytol Banke na účely posúdenia jeho schopnosti plniť záväzky vyplývajúce zo ZoÚ.
- 4.3. Banka je v odôvodnených prípadoch oprávnená osloviť Dlžníka/Spoludlžníka na doplnenie informácií a/alebo predloženie dokumentov o zmenách jeho ekonomickej situácie, ktoré môžu mať vplyv na riadne plnenie jeho záväzkov vyplývajúcich zo ZoÚ.
- 4.4. Dlžník/Spoludlžník je povinný poskytnúť Banke súčinnosť v zmysle bodu 4.3., bez zbytočného odkladu, vzhľadom na povahu požadovaných informácií a/alebo dokumentov.
- 4.5. Banka je oprávnená vyhlásiť Úver za predčasne splatný, ak
  - a) je Dlžník/Spoludlžník v omeškaní viac ako tri mesiace so zaplatením splátky a Banka upozornila Dlžníka/Spoludlžníka na uplatnenie tohto práva v lehote nie kratšej ako 15 dní, pričom ďalšie následky nesplácania Úveru sú uvedené v ZoÚ; b) Dlžník v lehote 15 dní od požiadania Banky nepreukázal použitie prostriedkov z Úveru v súlade so ZoÚ, a to formou predloženia potvrdení o splatení predchádzajúceho/ich Záväzku/ov; c) Dlžník/Spoludlžník poskytol v Žiadosti nepravdivé, neúplné alebo nepresné

informácie, predložil nepravdivé alebo sfaľované doklady o jeho osobných a majetkových pomeroch, ktoré môžu mať vplyv na jeho schopnosť splácať záväzok vyplývajúci zo ZoÚ; **d)** vyhlásenie Dlžníka/Spoludlžníka o osobitnom vzťahu k Banke sa ukázalo ako nepravdivé alebo neúplné; **e)** Dlžník/Spoludlžník počas trvania ZoÚ poskytol Banke o jeho ekonomickej situácii nepravdivé informácie alebo dokumenty, prípadne neposkytol Banke požadovanú súčinnosť v zmysle bodu 4.4. OP, a to ani na opakovanú výzvu zo strany Banky; **f)** Dlžník/Spoludlžník zomrel alebo bol vyhlásený za mŕtveho; **g)** Dlžník/Spoludlžník neposkytne Banke všetky informácie a doklady potrebné na plnenie povinností Banky podľa ZoAML; **h)** Dlžník/Spoludlžník sa stane počas trvania Zmluvy sankcionovanou osobou v zmysle platných všeobecne záväzných právnych predpisov Slovenskej republiky, európskej legislatívy alebo medzinárodných zmlúv, ktorými je Slovenská republika viazaná; **i)** plnenie poskytnuté Dlžníkovi/Spoludlžníkovi alebo inej ním určenej osobe v mene a na účet Dlžníka/Spoludlžníka na základe ZoÚ bude priamo alebo nepriamo využité v prospech tretej sankcionovanej osoby alebo na financovanie terorizmu; **j)** Banka nadobudne dôvodné podozrenie, že konanie Dlžníka/Spoludlžníka je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo ich Dlžník/Spoludlžník svojím konaním obchádza.

- 4.6. Ak nastane dôvod uvedený v bode 4.5.písm. c), d), h) alebo j) OP pred poskytnutím Úveru je Banka oprávnená vypovedať ZoÚ s okamžitou účinnosťou.

## **V. Identifikácia a konanie Dlžníka, povinnosti Dlžníka vo vzťahu k identifikácii**

- 5.1. Banka identifikuje a overí identifikáciu Dlžníka, pričom Dlžník je povinný tejto požiadavke Banky vyhovieť. Bez zistenia totožnosti a identifikácie Dlžníka, resp. osoby konajúcej v mene Dlžníka, Banka odmietne uzatvoriť a vykonať Obchod, resp. poskytnúť Službu.
- 5.2. Banka overuje totožnosť Dlžníka za jeho fyzickej prítomnosti pomocou platného Dokladu totožnosti alebo podpisu Dlžníka.
- 5.3. Ak za Dlžníka koná zástupca (zákonný, zmluvný), Banka identifikuje a overuje identifikáciu Dlžníka i zástupcu, ktorý predloží doklad, z ktorého je zrejme oprávnenie na zastupovanie Dlžníka. Pri maloletej osobe, sa na účely preukazovania totožnosti predkladá rodný list, len pokiaľ maloletej osobe nebol vydaný platný doklad totožnosti.
- 5.4. Dostatočnosť a dôveryhodnosť listín a dokladov predkladaných Dlžníkom, resp. jeho zástupcom s cieľom preukázať svoju totožnosť a ním tvrdené skutočnosti, je oprávnená posúdiť Banka. Ak existuje dôvodná obava o nedostatočnosť, resp. dôveryhodnosť predloženej listiny alebo dokladu, Banka môže požiadať Dlžníka o vysvetlenie alebo doplnenie dokladov, príp. prijatie takýchto listín a dokumentov odmietnuť a odmietnuť aj vykonanie Obchodu, resp. poskytnutie Služby.
- 5.5. Banka nezodpovedá za pravosť, platnosť a vecnú správnosť dokumentov, ktoré jej Dlžník/Spoludlžník predloží. Banka má právo odmietnuť prijatie dokumentu, o pravosti, platnosti alebo správnosti ktorého má pochybnosť. Banka si môže vyžiadať overenie predložených dokumentov, overenie podpisov na predložených dokumentoch a u listín vyhotovených v zahraničí môže Banka požadovať ich doplnenie apostilou alebo superlegalizáciou.
- 5.6. Dlžník, ktorý má spôsobilosť na daný právny úkon, môže na uskutočnenie tohto právneho úkonu udeliť plnú moc svojmu zástupcovi. Plná moc musí byť udelená v písomnej forme a podpis splnomocniteľa (Dlžníka) musí byť úradne osvedčený, alebo musí byť podpísaná pred zamestnancom pobočky Banky, ktorý zistí a overí Dlžníkovu totožnosť. Jej rozsah musí byť dostatočne určitý a zrozumiteľný. Určitosť plnej moci je oprávnená posúdiť Banka. Banka je oprávnená odmietnuť generálnu plnú moc, a to najmä z dôvodu ochrany majetku Dlžníka.
- 5.7. Pokiaľ je plná moc vystavená mimo územia Slovenskej republiky, osvedčí podpis na plnej moci osoba oprávnená vykonávať osvedčovanie podpisov v krajine, kde bola plná moc vystavená. Pre použiteľnosť a akceptovateľnosť takto vystavenej plnej moci môže Banka požadovať jej overenie podľa práva Slovenskej republiky a/alebo medzinárodných dohovorov záväzných pre Slovenskú republiku.
- 5.8. Dlžník je povinný bez zbytočného odkladu oznámiť Banke akékoľvek zmeny údajov, ktoré Banke odovzdal a predložiť Banke doklady preukazujúce tieto zmeny a poskytnúť ďalšie informácie, ktoré môže Banka v tejto súvislosti požadovať.
- 5.9. Banka, aj bez súhlasu Dlžníka, opraví údaje o Dlžníkovi vo svojom informačnom systéme, ak sa Banka dozvie iným dôveryhodným spôsobom o ich zmene.
- 5.10. Dlžník je povinný oznámiť Banke bez zbytočného odkladu všetky skutočnosti, ktoré môžu mať za následok neoprávnené nakladanie s finančnými prostriedkami, alebo ktoré by mohli spôsobiť ujmu alebo bezdôvodné obohatenie na strane Dlžníka, Banky alebo tretej osoby (napr. strata/odcudzenie dokladu totožnosti alebo platobných prostriedkov a pod.).
- 5.11. Dlžník je povinný pri uzatvorení ZoÚ, ako aj počas trvania záväzkového vzťahu bezodkladne písomne oznámiť Banke skutočnosti, ktoré by spôsobili, že by bol považovaný za osobu s osobitným vzťahom k Banke podľa ZoB.
- 5.12. Dlžník prostredníctvom príslušnej ZoÚ alebo osobitným vyhlásením vyhlasuje, ak neuvedie písomne inak, že nie je osobou s osobitným vzťahom k Banke podľa § 35 ZoB a zároveň potvrdzuje, že berie na vedomie povinnosť poskytnúť Banke všetky informácie na preverenie tejto skutočnosti. V prípade nepravdivosti tohto vyhlásenia Dlžník si je vedomý, že celá dlžná suma poskytnutého Úveru spolu s jeho príslušenstvom sa stáva okamžite splatnou ku dňu, keď sa Banka dozvedela o nepravdivosti tohto vyhlásenia.
- 5.13. Dlžník záväzne vyhlasuje, že finančné prostriedky, ktoré používa na vykonanie Obchodu, resp. Služby sú jeho vlastníctvom a Obchody vykonáva, resp. Služby využíva vo vlastnom mene a na vlastný účet. Toto vyhlásenie sa považuje v celom rozsahu za platné a pravdivé a zopakované pre každý/ú Obchod/Službu, pokiaľ Dlžník písomne nevyhlási opak.
- 5.14. Ak finančné prostriedky, s ktorými bude nakladať Dlžník, nebudú vlastníctvom Dlžníka, alebo sa Obchod/Služba bude vykonávať na účet inej osoby, Dlžník sa zaväzuje, že pred vykonaním Obchodu alebo využitím Služby predloží Banke osobitné písomné vyhlásenie, v ktorom uvedie meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia a adresu trvalého bydliska fyzickej osoby alebo

názov, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, ak ho má pridelené, ktorej vlastníctvom sú finančné prostriedky alebo na ktorej účet sa Obchod alebo Služba bude vykonávať, resp. využívať. V tomto prípade sa Dlížnik alebo zástupca zaväzuje odovzdať Banke aj písomný súhlas dotknutej osoby na použitie jej finančných prostriedkov na vykonávaný Obchod alebo využitie Služby, alebo na vykonanie tohto Obchodu, alebo využitie tejto Služby na jej účet.

- 5.15. Dlížnik je povinný pri uzatvorení, ako aj počas trvania obchodného vzťahu Banke vyhlásiť, či je alebo nie je Politicky exponovanou osobou a je povinný poskytnúť všetky Bankou vyžiadané informácie a podklady. V prípade, že sa Dlížnik stane Politicky exponovanou osobou počas trvania obchodného vzťahu, je povinný o tom Banku bezodkladne písomne informovať.
- 5.16. Banka je oprávnená požadovať od Dlížníka informácie a písomné doklady o účele a plánovanej povahe Obchodu alebo Služby, informácie o pôvode finančných prostriedkov použitých pri Obchode alebo Službe, ekonomický a zákonný účel vykonávaného Obchodu alebo Služby a poskytnutie informácií a písomných dokladov na identifikáciu, na overenie identifikácie vo vzťahu k Dlížnikovi, k Obchodu a na použitie prostriedkov v súlade so ZoAML. Dlížnik je povinný tejto žiadosti Banky vyhovieť. Pokiaľ tejto žiadosti Dlížnik nevyhovie, Banka je v zmysle ZoAML povinná odmietnuť uzavretie obchodného vzťahu, ukončiť obchodný vzťah alebo odmietnuť vykonanie konkrétneho Obchodu.
- 5.17. Kde sa v tomto článku OP používa pojem Dlížnik, má sa tým na myslí aj Spoludlížnik.

## VI. Komunikácia s Bankou

- 6.1. Banka informuje Dlížníka/Spoludlížníka o právom požadovaných informáciách alebo skutočnostiach spojených nielen s výkonom bankových činností Banky prostredníctvom Obchodných miest, Internetovej stránky alebo iným vhodným spôsobom. Ak nebude uvedené inak, takto uverejnené informácie sa stávajú účinné okamihom ich uverejnenia, s čím Dlížnik/Spoludlížnik podpisom na ZoÚ súhlasí.
- 6.2. Banka doručuje informácie a dokumenty (korešpondenciu) Dlížnikovi/Spoludlížnikovi **a)** Slovenskou poštou, a. s. (IČO: 36 631 124) **b)** kuriérskou službou, **c)** prostriedkami diaľkovej komunikácie. V rámci doručovania Banka dodržiava nasledovné zásady:
  - zasiela korešpondenciu na adresu trvalého pobytu alebo korešpondenčnú adresu Dlížníka/Spoludlížníka uvedenú v ZoÚ, resp. na adresu, ktorú jej Dlížnik/Spoludlížnik neskoršie oznámil,
  - papierová korešpondencia je zasielaná len na adresu Dlížníka/Spoludlížníka v rámci Slovenskej republiky, pričom zasielanie do zahraničia je možné len na základe žiadosti odsúhlasenej Bankou,
  - ak Banka na základe týchto OP stanovuje predpokladaný deň doručenia korešpondencie, môže dôjsť k zmene tohto predpokladaného dňa, a to v prípade, ak bude zrejmé, že objektívne neexistovala možnosť prevzatia zásielky v tento predpokladaný deň.
- 6.3. **Doručovanie poštou** – uskutočňuje sa prostredníctvom spoločnosti Slovenská pošta, a. s. a riadi sa príslušnými poštovými podmienkami, ktoré sú účinné v čase zasielania korešpondencie. Korešpondencia môže byť zasielaná:
  - i) s potvrdením o prevzatí** – zásielka je doručená dňom jej prevzatia; ak dôjde k odmietnutiu prevzatia korešpondencie, za deň doručenia sa považuje deň odmietnutia jej prevzatia. Ak sa korešpondencia vráti späť do Banky z dôvodu jej neprevzatia, za deň doručenia sa považuje deň jej vrátenia do Banky.
  - ii) bez potvrdenia o prevzatí** - za deň doručenia sa považuje nasledujúci deň po uplynutí maximálnej lehoty pre doručenie zásielky v zmysle poštových podmienok Slovenskej pošty a. s. za predpokladu, že je zásielka odovzdávaná do poštovej schránky. Ak sa korešpondencia vráti späť do Banky z dôvodu jej nedoručiteľnosti, za deň doručenia sa považuje deň jej vrátenia do Banky len v prípade, ak Banka zasielala zásielku na adresu, ktorá jej bola naposledy oznámená.
- 6.4. **Doručovanie kuriérskou službou** - uskutočňuje sa prostredníctvom kuriérskej spoločnosti vybranej Bankou a riadi sa príslušnými prepravnými podmienkami účinnými v čase zasielania korešpondencie.
- 6.5. **Doručovanie prostriedkami diaľkovej komunikácie** – uskutočňuje sa prostredníctvom elektronických kanálov, najmä prostredníctvom emailu. Zásielka sa v takom prípade považuje za doručení nasledujúci deň po odoslaní, ak nie je preukázaný alebo zo strany Dlížníka/Spoludlížníka potvrdený skorší termín doručenia.
- 6.6. Dlížnik/Spoludlížnik môže kontaktovať Banku **(i)** písomne na adrese sídla Banky **(ii)** elektronicky e-mailom na adresu: [info@pabk.sk](mailto:info@pabk.sk) alebo zaslaním elektronického kontaktného formulára z Internetovej stránky **(iii)** telefonicky na tel. čísle infolinky uvedenom na Internetovej stránke počas pracovného času uverejneného na Internetovej stránke **(iv)** osobne počas otváracej doby v Obchodných miestach Banky.
- 6.7. Všetka komunikácia Banky s Dlížnikom/Spoludlížnikom bude prebiehať v slovenskom jazyku.

## VII. Osobné údaje a Bankové tajomstvo

- 7.1. Banka sa zaväzuje v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, na ktoré sa vzťahuje Bankové tajomstvo, tieto skutočnosti utajovať a chrániť pred vyzradením, zneužitím, poškodením, zničením, stratou alebo odcudzením, a to aj po ukončení zmluvného vzťahu s Dlížnikom/Spoludlížnikom. V súlade s § 91 ZoB môžu byť informácie chránené Bankovým tajomstvom poskytnuté tretím stranám aj bez súhlasu Dlížníka/Spoludlížníka.
- 7.2. Banka ako prevádzkovateľ je oprávnená v súlade s GDPR, ZoOÚ, ZoAML, ZoSÚ a ďalšími právnymi predpismi spracúvať osobné údaje Dlížníka/Spoludlížníka aj bez jeho súhlasu v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, adresa prechodného pobytu, rodné číslo, dátum narodenia, štátna príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, telefónne číslo, e-mail, doklady a údaje

preukazujúce splnenie ďalších podmienok na uzavretie alebo vykonanie Obchodu, získavať kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním osobné údaje z príslušných dokladov totožnosti, ako aj vyhotovovať videozáznam kamerovým systémom alebo audiozáznam v priestoroch Banky, bankomatov a zmenárenských automatov a pod., najmä, nie však výlučne, na tieto účely:

**a)** zisťovanie, preverenie a kontrola identifikácie Dlžníka/Spoludlžníka a jeho zástupcov **b)** príprava, uzatváranie a vykonávanie Obchodov s Dlžníkom/Spoludlžníkom, **c)** ochrana a domáhanie sa práv Banky voči Dlžníkovi/Spoludlžníkovi, **d)** zdokumentovanie činnosti Banky a výkon dohľadu nad Bankou, **e)** plnenie si úloh a povinností Banky podľa ZoB alebo osobitných právnych predpisov, **f)** odhaľovanie trestných činov, zisťovanie ich páchatel'ov a pátranie po nich, **g)** odhaľovanie nezákonných finančných operácií, **h)** ochrana pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu, **i)** ďalšie účely vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov.

- 7.3. Banka spracúva osobné údaje Dlžníka/Spoludlžníka počas celej doby trvania zmluvného vzťahu a po jeho ukončení do usporiadania všetkých vzájomných práv a povinností medzi Bankou a Dlžníkom/Spoludlžníkom vrátane času archivácie, ktorý určujú všeobecne záväzné právne predpisy.
- 7.4. Banka vykonáva nahrávanie telefonických rozhovorov vedených prostredníctvom Infolinky alebo iných kontaktných centier a nahrávky po ich vyhotovení archivuje, pričom na to Dlžníka/Spoludlžníka vopred upozorní.
- 7.5. Banka spolupracuje so subjektmi, ktorých ako sprostredkovateľov poverila spracúvaním osobných údajov Dlžníka/Spoludlžníka na základe písomnej zmluvy. Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje v mene Banky, ktorá dbá na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a na schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov. Aktuálny zoznam sprostredkovateľov a príjemcov osobných údajov Banka zverejňuje na Internetovej stránke. Sprostredkovateľov, ktorých Banka poverila spracúvaním osobných údajov až po ich získaní, oznámi Dlžníkovi/Spoludlžníkovi zverejnením v tomto zozname.
- 7.6. Dlžník/Spoludlžník zodpovedá za správnosť, úplnosť a aktuálnosť poskytnutých osobných údajov.
- 7.7. Bližšie informácie o ochrane a spracúvaní osobných údajov Banka zverejňuje na Internetovej stránke. Banka Dlžníkovi/Spoludlžníkovi odporúča, aby sa s týmito informáciami o spracúvaní osobných údajov dôkladne oboznámil.

#### **VIII. Informácia o alternatívnom riešení sporov**

Banka týmto Dlžníkovi v zmysle ustanovenia § 93b ZoB poskytuje informáciu o možnosti riešiť spory súvisiace s bankovými obchodmi medzi Bankou a Dlžníkom formou alternatívneho riešenia sporov, a to prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť tieto spory. Spotrebiteľ je oprávnený možnosť riešenia sporu formou alternatívneho riešenia sporov využiť podľa vlastnej voľby vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporu.

#### **IX. Záverečné ustanovenia**

Tieto OP nadobúdajú účinnosť 31.03.2019. Tieto OP sa vzťahujú na Úvery uzavreté odo dňa 31.03.2019. Tieto OP sa nevzťahujú na činnosť pobočky Banky v zahraničí. Pôsobnosť týchto OP, prípadne ich časti, možno vylúčiť iba písomnou dohodou Banky a Dlžníka.