

Řešení mimořádných situací

Postup Volksbank CZ, a.s. v případě prodlení klienta

Schopnost splácet úvěr a postup banky v případě prodlení klienta

Před poskytnutím úvěru banka posoudí schopnost klienta úvěr splatit a poskytne mu informace o tom, jak bude postupovat v případě, že klient nebude své závazky vůči bance plnit (tyto informace jsou zároveň součástí speciálních obchodních podmínek pro úvěrové produkty nebo smluvní dokumentace a všeobecných úvěrových podmínek). Detailní informace o postupu banky v této situaci klientovi poskytne klientský pracovník.

Obecně platí následující:

- Dojde-li k tomu, že se klient dostane vůči bance do prodlení, má právo požádat banku o konzultaci vzniklé situace a přichází-li to v úvahu, též o případné návrhy možného řešení.
- V případě, že se klient dostane do finančních problémů, měl by banku o této skutečnosti informovat co nejdříve. **Aktivní komunikace mezi klientem a bankou je pro hladké řešení celé záležitosti zcela zásadní.**
- Současně platí, že čím více informací klient bance poskytne, tím lépe mu může banka poradit, tj. vypracovat plán dalšího postupu.
- Teprve v krajním případě, kdy se nedaří nalézt shodu mezi klientem a bankou na řešení vzniklé situace, banka přistupuje k prodeji či postoupení nesplácených půjček společností, které se zabývají vymáháním nesplácených dluhů.

Banka přistupuje ke každému klientovi individuálně a s ohledem na předchozí spolupráci, zkušenosti a složitou situaci klienta. V každém případě učiní maximum proto, aby pomohla klientovi obtížnou situaci překonat.

Pomoc banky klientovi v mimořádných situacích

V případě, že se klient stane obětí trestného činu (zejména dojde-li k odcizení či zneužití platební karty) nebo dojde-li ke **ztrátě jeho osobních dokladů**, je důležité, aby toto neprodleně nahlásil na jakéhokoliv pobočce banky nebo prostřednictvím call centra (zelená linka 800 133 444). Pracovník banky klienta následně informuje o dalším vhodném postupu. Banka neprodleně podnikne všechny nutné kroky k zamezení dalšího zneužití osobních údajů klienta či vzniku škod.

Pokud dojde ke **ztrátě, odcizení nebo podezření na zneužití platební karty** – VISA, VISA Electron, Maestro, MasterCard – je nutné neprodleně kontaktovat telefonní centrum pro platební karty na čísle **+420 495 800 111**. Tato služba je klientovi k dispozici 24 hodin denně. Pro klienty, kteří vlastní platební kartu Diners Club, je určeno číslo +420 267 197 450.

V případě ohlášení ztráty/krádeže nebo podezření na zneužití karty učiní banka veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání karty. Odpovědnost majitele účtu za transakce uskutečněné ztracenou, odcizenou, nebo zneužitou platební kartou končí ihned po telefonickém hlášení. Banka v žádném případě nenesie odpovědnost za případné škody vzniklé při transakcích platebními kartami, při kterých byl použit správný PIN (další informace v obchodních podmínkách pro vydávání a používání platebních karet).

Kdo poskytuje informace

Informace a poradenství poskytují všechny pobočky Volksbank, také je možné je získat na bezplatné informační lince Volksbank 800 133 444.