



VŠEOBECNÝ POPIS SLUŽEB A JEJICH FUNGOVÁNÍ

dle § 14 odst. 2 zákona č. 424/2023 Sb., o požadavcích na přístupnost některých výrobků a služeb (dále jen „zákon o požadavcích na přístupnost“)

1. PREAMBULE

- 1.1 Tento Všeobecný popis služeb a jejich fungování byl zpracován společností **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG**, Wörthstr. 14, 926 37 Weiden i. d. OPf., SRN, jednající prostřednictvím odštěpného závodu **Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG pobočka Cheb** se sídlem Kubelíkova 4, 350 02 Cheb, ČR, IČO 00671126 (dále jen „my“), v souladu se zákonem o požadavcích na přístupnost, který transponuje směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/882 ze dne 17. dubna 2019 o požadavcích na přístupnost u výrobků a služeb.
- 1.2 Naší dlouhodobou prioritou je zajištění rovného přístupu k našim službám širokému okruhu klientů, včetně klientů se zdravotním postižením či jiným funkčním omezením. Proto průběžně upravujeme a rozvíjíme naše digitální i jiné služby tak, aby odpovídaly platným právním požadavkům, evropským i českým technickým normám a zásadám dobré praxe v oblasti přístupnosti.
- 1.3 Dále v tomto dokumentu naleznete popis námi nabízených služeb včetně popisu jejich fungování. Jedná se o tyto finanční služby:
- poskytování spotřebitelských úvěrů podle § 2 zákona o spotřebitelském úvěru, s výjimkou spotřebitelských úvěrů podle § 4 odst. 1 a § 5 odst. 1 až 3 zákona o spotřebitelském úvěru,
 - poskytování platebních služeb,
 - poskytování služeb spojených s platebním účtem podle § 2 odst. 1 písm. j) zákona o platebním styku.

Všechny uvedené služby lze sjednat na jakékoliv pobočce naší banky v ČR za fyzické přítomnosti klienta. Osobám se zdravotním nebo jiným funkčním omezením je k dispozici školený personál.

2. POSKYTNUTÍ SPOTŘEBITELSKÉHO ÚVĚRU NA NEMOVITOST

- 2.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) zákona o požadavcích na přístupnost, jejímž prostřednictvím my jako věřitel poskytujeme spotřebiteli peněžní prostředky na předem sjednanou dobu a za předem stanovených podmínek. Spotřebitel se zavazuje ve sjednaných termínech úvěr splácet, a to včetně úroků a případných dalších sjednaných nákladů. Služba je určena fyzickým osobám – spotřebitelům, kteří si prostřednictvím půjčených finančních prostředků přejí financovat především koupi, výstavbu, rekonstrukci, opravu nemovitosti a podobně. Při poskytování této služby předpokládáme, že nám spotřebitel poskytne odpovídající zajištění ve formě zástavního práva k nemovitosti. Nemovitost může být v majetku spotřebitele nebo v majetku jiné osoby. To znamená, že pokud nejste schopni úvěr nadále splácet, mohou se nemovitosti prodat a získané prostředky použít pro splácení úvěru.



2.2 Způsob poskytnutí služby:

- 2.2.1 služba je poskytována na základě smlouvy o spotřebitelském úvěru na bydlení;

2.3 Služba zpravidla zahrnuje:

- 2.3.1 dohodu o podobě úvěrového produktu (např. výše úvěru, splatnost, výše splátky, výše úrokové sazby). Úroková sazba může být buď pevná, tzn. že po určité sjednané období ji nelze změnit, nebo variabilní, tzn. že se může měnit podle pravidel uvedených ve smlouvě o úvěru;
- 2.3.2 podání žádosti. Podání žádosti provede spotřebitel osobně u poradce v bance při osobním sjednávání úvěru;
- 2.3.3 předložení požadovaných dokladů, zejména výpisů z účtů, výpisů z úvěrových účtů a dokumentů k úvěrům nebo obdobným službám u jiných poskytovatelů a další dokumenty, které souvisejí s konkrétní žádostí o úvěr. Seznam všech nutných dokumentů závisí vždy na konkrétním případě a sdělíme vám ho při podávání žádosti o úvěr.
- 2.3.4 předložení dokumentů, které se týkají jak financované nemovitosti, tak nemovitosti sloužící jako zajištění. Jedná se zejména o aktuální výpis z katastru nemovitostí, projektovou dokumentaci, kupní smlouvu nebo smlouvu o budoucí smlouvě kupní, příp. znalecký posudek apod.
- 2.3.5 posouzení bonity klienta (posouzení schopnosti a ochoty klienta splácet úvěr – zohledňují se např. příjmy, výdaje, úvěrová historie, stabilita zaměstnaní atp.);
- 2.3.6 ocenění zajištění, které provádíme bezplatně na základě Vámi předložených dokumentů a poskytnutých informací (bod 2.3.4)
- 2.3.7 pokud vyhodnotíme, že službu je možné spotřebiteli nabídnout, poskytneme spotřebiteli na odpovídajícím formuláři předmluvní informace
- 2.3.8 pokud spotřebitel s navrhovanými podmínkami smlouvy souhlasí, připravíme a uzavřeme se spotřebitelem při osobním jednání úvěrovou smlouvu a připravíme a uzavřeme smluvní dokumentaci k poskytovanému zajištění;
- 2.3.9 kontrola, že zajištění bylo zřízeno
- 2.3.10 čerpání úvěru v souladu s úvěrovou smlouvou a po zřízení zajištění úvěru
- 2.3.11 možnost spotřebitele nás kdykoliv požádat o vystavení plánu splácení zbývajících částky úvěru.
- 2.3.12 v případě, že spotřebitel úvěr nevyčerpá ve sjednaném období, můžeme požadovat poplatek za rezervaci finančních prostředků
- 2.3.13 spotřebitel má možnost úvěr kdykoliv předčasně splatit. V případě, že má spotřebitel sjednanou pevnou úrokovou sazbu, máme právo na zaplacení účelně vynaložených nákladů

2.4 Služba je poskytována na základě osobního jednání našeho poradce se spotřebitelem. Podmínkou pro její využití je:



- 2.4.1 ověření identity občanským průkazem;
- 2.5 Uživatelé mohou se službou pracovat prostřednictvím našeho poradce a příp. s pomocí asistivních technologií (např. čteček dokumentů).
- 2.6 Používané výrobky a jejich interoperabilita:
 - 2.6.1 Nepoužíváme žádné specializované zařízení, které by bylo nezbytné pro přístup k této službě.

3. POSKYTNUTÍ OBECNÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO ÚVĚRU

- 3.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) zákona o požadavcích na přístupnost, jejímž prostřednictvím my jako věřitel poskytujeme spotřebiteli peněžní prostředky na předem sjednanou dobu a za předem stanovených podmínek. Spotřebitel se zavazuje ve sjednaných termínech úvěr splácet, a to včetně úroků a případných dalších sjednaných nákladů. Služba je určena fyzickým osobám – spotřebitelům, kteří si přejí financovat osobní potřeby (např. nákup spotřebičů, pořízení automobilu atp.) prostřednictvím půjčených finančních prostředků. Můžeme požadovat zajištění úvěru například zástavním právem k finančním prostředkům na vkladovém účtu žadatele o úvěr nebo jiné osoby. To znamená, že pokud nejste schopni úvěr nadále splácet, mohou se tyto finanční prostředky využít pro splacení úvěru.
- 3.2 Způsob poskytnutí služby:
 - 3.2.1 služba je poskytována na základě smlouvy o spotřebitelském úvěru;
- 3.3 Služba zpravidla zahrnuje:
 - 3.3.1 dohodu o podobě a podmínkách úvěrového produktu (např. výše úvěru, splatnost, výše splátky, výše úrokové sazby);
 - 3.3.2 podání žádosti. Podání žádosti provede spotřebitel osobně u poradce v bance při osobním sjednávání úvěru;
 - 3.3.3 předložení požadovaných dokladů, zejména výpisů z účtů, výpisů z úvěrových účtů a dokumentů k úvěrům nebo obdobným službám u jiných poskytovatelů a další dokumenty, které souvisejí s konkrétní žádostí o úvěr. Seznam všech nutných dokumentů závisí vždy na konkrétním případě a sdělíme vám ho při podávání žádosti o úvěr.
 - 3.3.4 v případě, že je požadováno zajištění, předložení odpovídajících dokumentů. Například: Při zajištění finančními prostředky na vkladovém účtu je zpravidla vyžadována smlouva o vkladovém účtu a výpis z účtu s aktuálním zůstatkem finančních prostředků
 - 3.3.5 posouzení bonity klienta (posouzení schopnosti a ochoty klienta splácet úvěr – zohledňují se např. příjmy, výdaje, úvěrová historie, stabilita zaměstnání atp.);
 - 3.3.6 ocenění zajištění, které provádíme bezplatně na základě Vámi předložených dokumentů a poskytnutých informací (bod 2.3.4)



- 3.3.7 pokud vyhodnotíme, že službu je možné spotřebiteli nabídnout, připravíme a předáme spotřebiteli předmluvní informace včetně informace o možnosti odstoupení od smlouvy o úvěru a uzavřeme se spotřebitelem při osobním jednání úvěrovou smlouvu;
- 3.3.8 zřízení zajištění úvěru, pokud je požadováno;
- 3.3.9 vyplacení finančních prostředků na účet dle požadavku spotřebitele. Pokud je vyžadováno zajištění úvěru, lze úvěr vyplatit až po jeho zřízení;
- 3.3.10 možnost spotřebitele nás kdykoliv požádat o vystavení plánu splácení zbývajících částky úvěru.
- 3.3.11 v případě, že spotřebitel úvěr nevyčerpá ve sjednaném období, můžeme požadovat poplatek za rezervaci finančních prostředků
- 3.3.12 spotřebitel má možnost úvěr kdykoliv předčasně splatit. V případě, že má spotřebitel sjednanou pevnou úrokovou sazbu, máme právo na zaplacení účelně vynaložených nákladů
- 3.4 Služba je poskytována na základě osobního jednání našeho poradce se spotřebitelem. Podmínkou pro její využití je:
 - 3.4.1 ověření identity občanským průkazem;
- 3.5 Uživatelé mohou se službou pracovat prostřednictvím našeho poradce a příp. s pomocí asistivních technologií (např. čteček dokumentů).
- 3.6 Používané výrobky a jejich interoperabilita:
 - 3.6.1 Nepoužíváme žádné specializované zařízení, které by bylo nezbytné pro přístup k této službě.

4. POSKYTNUTÍ SPOTŘEBITELSKÉHO ÚVĚRU FORMOU PŘEČERPÁNÍ

- 4.1 Jedná se o finanční službu ve smyslu § 3 odst. 1 písm. g) zákona o požadavcích na přístupnost, jejímž prostřednictvím my jako věřitel poskytujeme spotřebiteli peněžní prostředky ve formě přečerpání na běžném účtu, a to na dobu neurčitou a za předem stanovených podmínek. Spotřebitel se zavazuje ve sjednaných termínech platit úroky včetně případných dalších sjednaných nákladů. Služba je určena fyzickým osobám – spotřebitelům, kteří mají pravidelné příjmy a potřebují překlenout dočasný nedostatek vlastních finančních prostředků. V některých případech, zejména pokud se jedná o možnost přečerpání vyšší částkou, můžeme požadovat zajištění úvěru například zástavním právem k finančním prostředkům na vkladovém účtu žadatele o úvěr nebo jiné osoby. To znamená, že pokud není spotřebitel schopen nadále platit závazky ze smlouvy o úvěru, mohou se tyto finanční prostředky využít pro splacení úroků, příp. vyrovnání přečerpané částky.
- 4.2 Způsob poskytnutí služby:
 - 4.2.1 služba je poskytována na základě smlouvy o spotřebitelském úvěru;
- 4.3 Služba zpravidla zahrnuje:
 - 4.3.1 dohodu o podobě a podmínkách úvěrového produktu (např. výše úvěru, splatnost, výše úrokové sazby);



- 4.3.2 podání žádosti. Podání žádosti provede spotřebitel osobně u poradce v bance při osobním sjednávání úvěru;
- 4.3.3 předložení požadovaných dokladů, zejména výpisů z účtů, výpisů z úvěrových účtů a dokumentů k úvěrům nebo obdobným službám u jiných poskytovatelů a další dokumenty, které souvisejí s konkrétní žádostí o úvěr. Seznam všech nutných dokumentů závisí vždy na konkrétním případě a sdělíme vám ho při podávání žádosti o úvěr.
- 4.3.4 v případě, že je požadováno zajištění, předložení odpovídajících dokumentů. Například: Při zajištění finančními prostředky na vkladovém účtu je zpravidla vyžadována smlouva o vkladovém účtu a výpis z účtu s aktuálním zůstatkem finančních prostředků
- 4.3.5 posouzení bonity klienta (posouzení schopnosti a ochoty klienta splácet závazky z úvěrové smlouvy – zohledňují se např. příjmy, výdaje, úvěrová historie, stabilita zaměstnání atp.);
- 4.3.6 ocenění zajištění, které provádíme bezplatně na základě Vámi předložených dokumentů a poskytnutých informací (bod 2.3.4)
- 4.3.7 pokud vyhodnotíme, že službu je možné spotřebiteli nabídnout, připravíme a předáme spotřebiteli předmluvní informace včetně informace o možnosti odstoupení od smlouvy o úvěru a uzavřeme se spotřebitelem při osobním jednání úvěrovou smlouvu;
- 4.3.8 zřízení zajištění úvěru, pokud je požadováno;
- 4.3.9 povolení přečerpání na běžném účtu. Pokud je vyžadováno zajištění úvěru, lze povolit přečerpání až po jeho zřízení;
- 4.3.10 spotřebitel má možnost přečerpání na běžném účtu vyrovnat a úvěrovou smlouvu kdykoliv vypovědět.
- 4.4 Služba je poskytována na základě osobního jednání našeho poradce se spotřebitelem. Podmínkou pro její využití je:
 - 4.4.1 ověření identity občanským průkazem;
- 4.5 Uživatelé mohou se službou pracovat prostřednictvím našeho poradce a případně s pomocí asistivních technologií (např. čteček dokumentů).
- 4.6 Používané výrobky a jejich interoperabilita:
 - 4.6.1 Nepoužíváme žádné specializované zařízení, které by bylo nezbytné pro přístup k této službě.

5. PLATEBNÍ SLUŽBY

- 5.1 Platební služby nabízíme dle § 3 odst. 1 zákona o platebním styku.
- 5.2 Platební službou je služba umožňující:
 - 5.2.1 Vklad hotovosti na platební účet.
Vkládat peněžní hotovost může klient na přepážkách banky.



- 5.2.2 Výběr hotovosti z platebního účtu.
Vybírat peněžní prostředky lze na přepážkách banky nebo prostřednictvím platební karty vydané k platebnímu účtu.
- 5.2.3 Převod bezhotovostních peněžních prostředků na platební účet nebo z platebního účtu.
Převody peněžních prostředků probíhají na základě příkazu klienta k převodu nebo inkasu. Příkaz lze zadat na přepážkách banky nebo prostřednictvím internetového bankovníství sjednaného k platebnímu účtu.
- 5.2.4 Banka umožňuje zadat i příkaz k opakovaným platbám, tzv. trvalý příkaz nebo SIPO.
- 5.2.5 Příchozí úhrady určené klientovi připisuje banka na jeho platební účet.
- 5.3 Základem pro poskytování platebních služeb je vedení platebního účtu.
Poskytovatelem platebního účtu jsme my (banka). Uživatelem platebního účtu je klient – spotřebitel.
Platební účet je veden na základě uzavřené **Smlouvy o platebním účtu pro fyzické osoby**. Součástí této smlouvy jsou:
- 5.3.1 Všeobecné obchodní podmínky,
5.3.2 Zvláštní podmínky pro vedení účtů a platební styk,
5.3.3 Sazebních odměn,
5.3.4 Oznámení o úrokových sazbách.
- 5.4 Před uzavřením smlouvy je klientovi předloženo Sdělení informací o poplatcích pro jednotlivé typy platebních účtů. Pokud s nimi souhlasí, může být smlouva uzavřena.
- 5.5 Banka nabízí různé typy platebních účtů:
- 5.5.1 Běžný účet
5.5.2 Giro Doppel
5.5.3 Studentský účet
5.5.4 Základní platební účet
5.5.5 Chráněný účet
- Podrobnější informace k jednotlivým typům platebních účtů jsou uvedeny ve Zvláštních podmínkách pro vedení účtů a platební styk.
- 5.6 Smlouvu lze uzavřít na všech pobočkách banky v rámci otevírací doby.
- 5.7 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 5.8 Cena za vedení platebního účtu nebo za jednotlivé platební služby je uvedena v Sazebníku odměn. Poplatky za vedení účtu platíte na konci každého měsíce. Některé poplatky za jednotlivé platební služby mohou být účtovány individuálně.



- 5.9 Zůstatek na platebním účtu může být úročen úrokovou sazbou uvedenou v Oznámení o úrokových sazbách. Úrok z kladného zůstatku je připisován na konci každého měsíce.
- 5.10 V rámci vedení platebního účtu může dojít k přečerpání kladného zůstatku peněžních prostředků. Informace o této službě je uvedena v tomto dokumentu v bodě číslo 4. Poskytnutí spotřebitelského úvěru formou přečerpání.
- 5.11 O provedených platebních službách (obratech platebního účtu) banka informuje klienta prostřednictvím výpisu z účtu. Výpis z účtu poskytneme ke konci každého měsíce formou dohodnutou s klientem, např. poštou.
- 5.12 Klient může pověřit jinou fyzickou osobu, případně více osob, k oprávnění disponovat s prostředky na jeho platebním účtu.
- 5.13 Smlouvu o platebním účtu může banka i klient vypovědět. Výpovědní lhůta je 1 měsíc.

6. SLUŽBY SPOJENÉ S PLATEBNÍM ÚČTEM

- 6.1 Služby spojené s platebním účtem poskytujeme podle § 2 odst. 1 písm. j) zákona o platebním styku.
- 6.2 Mezi služby spojené s platebním účtem řadíme používání platební karty a internetové bankovníctví.
- 6.3 Ke Smlouvě o platebním účtu lze sjednat **Smlouvu o vydání platební karty** pro fyzickou osobu.
 - 6.3.1 Součástí smlouvy jsou Zvláštní podmínky pro platební karty.
 - 6.3.2 Smlouvu lze uzavřít na všech pobočkách banky v rámci otevírací doby.
 - 6.3.3 Platební karta je propojena s platebním účtem, na kterém banka zúčtovává jednotlivé transakce provedené platební kartou.
 - 6.3.4 Platební karta slouží k provádění vkladů a výběrů hotovosti v bankomatech.
 - 6.3.5 Platební kartu lze používat k bezhotovostním platbám v obchodech.
 - 6.3.6 Banka nabízí k platebnímu účtu debetní platební kartu společnosti Mastercard.
 - 6.3.7 Platební karta je čipová.
 - 6.3.8 Platební kartu obdrží klient spolu s PIN kódem.
 - 6.3.9 Cena za používání platební karty je uvedena v Sazebníku odměn.
- 6.4 Ke Smlouvě o platebním účtu lze sjednat **Smlouvu o poskytování internetového bankovníctví**.
 - 6.4.1 Součástí smlouvy jsou Zvláštní podmínky pro poskytování služeb internetového bankovníctví.
 - 6.4.2 Smlouvu lze uzavřít na všech pobočkách banky v rámci otevírací doby.



- 6.4.3 Internetové bankovníctví umožňuje komunikaci s bankou bez nutnosti fyzické přítomnosti klienta na pobočce banky.
- 6.4.4 Pomocí internetového bankovníctví klient může spravovat svůj platební účet, například:
 - a) zjistit aktuální zůstatek,
 - b) prohlížet obraty na platebním účtu,
 - c) zadat jednorázový nebo trvalý příkaz k úhradě.
- 6.4.5 Služba funguje jako digitální rozhraní přístupné prostřednictvím webového prohlížeče a mobilní aplikace pro systémy Android a iOS.
- 6.4.6 K bezpečnému přihlašování do internetového bankovníctví slouží aplikace VR-NOPF eCobra Token. Pomocí této aplikace klient také potvrzuje jednotlivé platby nebo jiné požadavky.
- 6.4.7 Při podpisu smlouvy klient obdrží Návod k aktivaci aplikace VR-NOPF eCobra Token a Bezpečnostní pokyny k internetovému bankovníctví.
- 6.4.8 Uživatelé mohou se službou internetového bankovníctví pracovat samostatně nebo s pomocí asistivních technologií (např. čteček obrazovky, zvětšovacího softwaru, hlasového ovládání atp.).
- 6.4.9 Cena za používání internetového bankovníctví je uvedena v Sazebníku odměn.

7. ZVUKOVÁ FORMA

- 7.1 V souladu s § 14 zákona o požadavcích na přístupnost poskytujeme tento dokument také ve zvukové formě, a to na žádost klienta. V případě zájmu o zvukovou verzi tohoto dokumentu nás prosím kontaktujte prostřednictvím níže uvedených kontaktních údajů. Zvuková forma bude poskytnuta v přiměřené lhůtě a způsobem odpovídajícím potřebám žadatele.

8. ZPĚTNÁ VAZBA A KONTAKT

- 8.1 V případě potřeby nás můžete kontaktovat, využijte jeden z následujících způsobů:
 - 8.1.1 Telefonicky na: +420 354 524 511;
 - 8.1.2 E-mailem na: info@vr-nopf.cz;

9. ÚČINNOST

- 9.1 Tento Všeobecný popis služeb a jejich fungování je účinný ke dni 28.6.2025.