

Poštová banka, a.s., Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 340 890, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 501/B (ďalej ako „**Banka**“) vydáva v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákona o PS**“) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“).

Článok I

Základné ustanovenia a definície pojmov

1.1 Tento Reklamačný poriadok upravuje postup Banky pri prijímaní a vybavovaní Reklamácií Klientov, ktorými uplatňujú svoj nárok na preverenie správnosti alebo kvality činnosti Banky, Bankou poskytovaných Služieb alebo produktov, prípadne ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní Služieb Bankou.

1.2 Na účely tohto Reklamačného poriadku je:

1.2.1 Klient – osoba, s ktorou má Banka v rámci výkonu bankových činností uzavretý bankový obchod v zmysle Zákona o bankách. V prípade, ak Banka vystupuje v pozícii sprostredkovateľa alebo obchodníka s cennými papiermi, považuje sa za Klienta aj osoba, ktorá požiadala o uzatvorenie zmluvného vzťahu prostredníctvom Banky alebo s Bankou, a to aj v prípade, ak k uzatvoreniu zmluvného vzťahu nakoniec nedôjde.

1.2.2 Reklamačné konanie – konanie Banky, ktoré je vedené na podklade Reklamácie.

1.2.3 Reklamáciou – podanie Klienta, ktorým namieta správnosť a/alebo kvalitu Bankou poskytovaných Služieb alebo ktorým poukazuje na konkrétne nedostatky Bankou poskytovaných služieb alebo ňou vykonávaných bankových činností. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Reklamáciou rozumie aj sťažnosť v zmysle Zákona o finančnom sprostredkovaní, sťažnosti súvisiace s poskytovaním investičných služieb v zmysle zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „**Zákon o cenných papieroch**“) a súvisiace s poskytovaním služieb Banky ako člena Centrálného depozitára cenných papierov SR.

Reklamáciou nie je najmä:

– podanie:

- a) v ktorom Klient vo všeobecnej rovine poukazuje na nedostatky Služby, resp. navrhuje ich zlepšenie nevzťahujúce sa ku konkrétnej Službe alebo činnosti vykonanej Bankou vo vzťahu ku Klientovi;
- b) podanie týkajúce sa vadného plnenia alebo neplnenia zo strany dodávateľa tovaru alebo poskytovateľa služieb, a to ani v prípadoch, ak platba bola realizovaná platobným prostriedkom vydaným zo strany Banky; nesprávne vybavenie objednávky je nutné reklamovať len priamo u obchodníka;
- c) obsahom ktorého je žiadosť o vystavenie rozličných potvrdení zo strany Banky, napr. o pripísaní sumy platby v prospech účtu, o zrealizovaní platby a pod.

– žiadosť o:

- a) identifikáciu platby alebo o poskytnutie identifikácie príkazu platby alebo vkladateľa peňažných prostriedkov na účet Klienta vedeného Bankou,
- b) sprostredkovanie vrátenia platby;
- c) zrušenie platby pripravenej k odoslaniu;
- d) kópiu vkladového alebo výberového lístka;
- e) vyhotovenie záznamu komunikácie v súlade so Zákonom o cenných papieroch v súvislosti s poskytovaním investičných služieb.

- 1.2.4 Obchodné miesto** – priestory ústredia a pobočiek Banky a obchodné miesta finančných sprostredkovateľov, ktoré sú uvedené na internetovej stránke Banky www.postovabanka.sk.
- 1.2.5 Služba** – akákoľvek služba poskytovaná Bankou v medziach jej bankového povolenia v súvislosti s bankovými obchodmi v zmysle Zákona o bankách, a to vrátane služieb, ku ktorých poskytnutiu dochádza zo strany sprostredkovateľov.
- 1.2.6 Vybavenie Reklamácie** – ukončenie konania o Reklamácií zo strany Banky po preverení Klientom v Reklamácií uvedených skutočností.
- 1.2.7 Zákon o úveroch na bývanie** – zákon č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých predpisov.
- 1.2.8 Zákon o finančnom sprostredkovaní** – zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.2.9 Zákon o bankách** – zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Článok II

Spôsob a forma uplatnenia Reklamácie

2.1 Reklamáciu môže Klient uplatniť:

- a)** formou písomného podania, a to jeho:
 - odovzdaním na ktoromkoľvek Obchodnom mieste Banky alebo;
 - zaslaním prostredníctvom pošty na adresu Poštová banka, a. s., Reklamácie a sťažnosti, Karloveská 34, 841 04 Bratislava;
- b)** elektronickou formou a to prostredníctvom e-mailu na adresu info@pabk.sk, služby Internet banking alebo inej aplikácie elektronického bankovníctva, ak ich má v Banke zriadené a je možné prostredníctvom týchto aplikácií komunikovať s Bankou;
- c)** telefonicky prostredníctvom Infolinky Banky: tel. č. 0850 006 500, pri volaní zo zahraničia na tel. č. +421 2 5960 1122.

Článok III

Náležitosti Reklamácie a začatie Reklamačného konania

3.1 Klient je povinný v Reklamácií uviesť:

- a)** svoje identifikačné údaje v rozsahu:
 - ak ide o fyzickú osobu – meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu;
 - ak ide o právnickú osobu – názov, sídlo a identifikačné číslo právnickej osoby, spolu s identifikačnými údajmi o fyzickej osobe zastupujúcej alebo konajúcej v mene Klienta, kontaktné telefónne číslo a kontaktnú e-mailovú adresu;
- b)** opis skutočností, ktoré sú predmetom Reklamácie s uvedením toho, v čom Klient vidí nedostatok a/alebo nesprávnosť činnosti Banky alebo Služby Banky, ktorej sa Reklamácia týka;
- c)** identifikátor produktu, ktorého sa Reklamácia týka alebo je nutné ho identifikovať pre riadne Vybavenie Reklamácie (napr. číslo účtu, prvé a posledné štvorčísle platobnej karty, číslo úveru, vkladnej knižky, termínovaného vkladu a iné),
- d)** špecifikuje a predloží doklady, ktorými preukazuje pravdivosť ním uvádzaných skutočností;
- e)** špecifikuje spôsob a/alebo predmet nápravy, ktorý od Banky požaduje;
- f)** v prípade podania Reklamácie formou písomného podania podpis Klienta a dátum Reklamácie;
- g)** prípadne akékoľvek ďalšie skutočnosti umožňujúce rýchlejšie a efektívnejšie vybavenie Reklamácie.

3.2 V prípade Reklamácie týkajúcej sa transakcie je Klient povinný špecifikovať sumu transakcie, jej dátum, priložiť originál, prípadne fotokópiu potvrdenia o vykonaní platby, prípadne iného dokladu, ktorý sa týka predmetnej transakcie. V prípade transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty je Klient povinný uviesť aj všetky ďalšie známe informácie o reklamovanej transakcii, a to najmä typ a posledné štvorčísle Platobnej karty, čas uskutočnenia reklamovanej transakcie a umiestnenie bankomatu, alebo POS terminálu.

- 3.3** Reklamačné konanie sa považuje za začaté okamihom doručenia Reklamácie Banke niektorým zo spôsobov v zmysle bodu 2.1 tohto Reklamačného poriadku. Okamihom začatia Reklamačného konania začínajú plynúť lehoty na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie a lehoty na Vybavenie Reklamácie podľa Článku IV bod 4.2 Reklamačného poriadku, ak v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.
- 3.4** V prípade, ak Reklamácia neobsahuje všetky skutočnosti v zmysle bodu 3.1 a/alebo 3.2 tohto Článku a bez ich uvedenia nie je možné Reklamáciu vybaviť, je Banka oprávnená postupovať spôsobom podľa bodu 3.6 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5** Banka nie je povinná začať a viesť Reklamačné konanie na podklade podania, ktoré:
- nie je Reklamáciou v zmysle bodu 1.2.3 tohto Reklamačného poriadku;
 - nebolo podané Klientom alebo osobou oprávnenou konať za Klienta;
 - neobsahuje náležitosti Reklamácie v zmysle bodu 3.1 a/alebo 3.2 Reklamačného poriadku;
 - je opakovanou Reklamáciou, t.j. Reklamáciou týkajúcou sa toho istého Klienta, tej istej veci, Služby a/alebo činnosti Banky, v ktorej Klient neuvedie nové skutočnosti;
 - je vulgárne, hrubo urážlivé, zmätočné, neurčité alebo inak nejasné.
- 3.6** Na podania podľa bodu 3.5 tohto Reklamačného poriadku Banka reaguje s prihliadnutím na obsah konkrétneho podania, pričom Banka je oprávnená sa k týmto podaniam aj nevyjadriť.

Článok IV

Lehoty na uplatnenie Reklamácie Klientom a na Vybavenie Reklamácie Bankou

4.1 Lehoty na uplatnenie Reklamácie:

4.1.1 Reklamáciu je Klient povinný uplatniť **bez zbytočného odkladu** odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti.

4.1.2 Osobitné lehoty na uplatnenie Reklamácie:

- a)** v prípade Reklamácie platobnej služby týkajúcej sa neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie je Klient povinný Reklamáciu podať bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania alebo pripísania finančných prostriedkov z alebo na platobný účet Klienta.
- b)** Reklamáciu, ktorej obsahom je žiadosť o vrátenie peňažných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, je Klient oprávnený podať v lehote ôsmich (8) týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu.
- c)** Reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty možno podať do stodvadsiatich (120) dní odo dňa zúčtovania tejto transakcie na Účte Klienta. V prípade ak je Reklamácia podaná neskôr, Banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel kartových spoločností nezaručuje, že Reklamáciu bude možné prešetriť.

4.1.3 Reklamácie platieb za medzinárodné dobierkové zásielky sú prijímané v lehote do šiestich (6) mesiacov po dni podania zásielky.

4.2 Lehoty na rozhodnutie Banky o oprávnenosti Reklamácie a Vybavenie Reklamácie:

4.2.1 Ak nie je uvedené v tomto Reklamačnom poriadku inak, Banka určí spôsob Vybavenia Reklamácie bez zbytočného odkladu odo dňa uplatnenia Reklamácie a v odôvodnených prípadoch, t. j. najmä v prípadoch vyžadujúcich zložité posúdenie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po určení spôsobu Vybavenia Reklamácie je Banka povinná Reklamáciu vybaviť v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

4.2.2 Osobitné lehoty na vybavenie Reklamácie:

a) **Reklamácia vzťahujúca sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle Zákona o PS:**

- Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia riadnej Reklamácie Banke; ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Banka poskytne Klientovi predbežnú odpoveď so špecifikáciou dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamáciu, pričom lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní;
- ak ide o Reklamáciu vzťahujúcu sa k platobným službám poskytovaným v inej mene ako mene EUR, alebo v inej mene ako je mena niektorého zo zmluvných štátov Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, ako i v prípade Reklamácie vzťahujúcej sa k platobným službám poskytovaným v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, nesmie celkové vybavenie Reklamácie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť (6) mesiacov.
- Reklamáciu, obsahom ktorej je žiadosť o vrátenie peňažných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, je Banka povinná vybaviť v lehote desiatich (10) pracovných dní od prijatia takejto Reklamácie.

b) **Reklamácia týkajúca sa úveru na bývanie v zmysle Zákona o úveroch na bývanie:**

- o oprávnenosti Reklamácie je Banka povinná rozhodnúť bezodkladne;
- vybavenie Reklamácie nesmie trvať viac ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie viac ako tri (3) mesiace. Banka je povinná informovať Klienta o potrebe predĺženia 30-dňovej lehoty v rámci tejto lehoty.

c) **Reklamácia – sťažnosť v zmysle Zákona o finančnom sprostredkovaní:**

- Banka je povinná Reklamáciu vybaviť a prijať opatrenia na jej vybavenie v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia;
- o spôsobe vybavenia Reklamácie Banka informuje Klienta v lehote 30 dní odo dňa doručenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch možno túto lehotu predĺžiť, a to najviac na 60 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. Banka je povinná informovať Klienta o potrebe predĺženia 30-dňovej lehoty v rámci tejto lehoty.

d) **Reklamácia medzinárodných poštových platobných služieb:**

- Reklamácie platieb za medzinárodné dobierkové zásielky musia byť vybavené v lehotách podľa bodu 4.2.2 písm. a) Reklamačného poriadku, pričom táto lehota môže byť primerane predĺžená najviac na šesť (6) mesiacov odo dňa prijatia platobného príkazu, a to z dôvodu potreby súčinnosti od poskytovateľov platobných služieb alebo poštových podnikov v zahraničí.

e) **Reklamácia na služby poskytované v súlade so Zákonom o cenných papieroch:**

- Banka poskytne Klientovi odpoveď bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia;
- v prípade, že do uplynutia vyššie uvedenej lehoty (30 kalendárnych dní) nie je možné poskytnúť odpoveď Klientovi, Banka informuje Klienta o potrebe predĺženia 30-dňovej lehoty a o príčinách potreby predĺženia lehoty na Vybavenie Reklamácie. Banka zároveň uvedie, kedy najneskôr bude Reklamácia vybavená.

4.3 O spôsobe Vybavenia Reklamácie Banka Klienta informuje bez zbytočného odkladu po Vybavení Reklamácie.

4.4 V prípade, ak Klient nesúhlasí so spôsobom Vybavenia Reklamácie, jeho ďalšie podanie ako reakcia na informáciu o spôsobe Vybavenia Reklamácie v zmysle bodu 4.3 tohto Reklamačného poriadku:

- a)** bude za predpokladu, ak v ňom Klient uvedie ďalšie skutočnosti v pôvodnej Reklamácií neuvádzané, posudzované ako nová Reklamácia a Banka uskutoční nové Reklamačné konanie;
- b)** ak v ňom Klient **neuvedie ďalšie skutočnosti**, než skutočnosti uvádzané v pôvodnej Reklamácií, **je Banka oprávnená postupovať spôsobom podľa bodu 3.6 tohto Reklamačného konania**; Banka o aplikácii tohto postupu Klienta upovedomí spôsobom zohľadňujúcim formu, v akej Klient toto podanie uplatnil.

Článok V

Náklady Reklamačného konania

- 5.1** Náklady, ktoré Banke v súvislosti s vybavením Reklamácie vzniknú, znáša Banka.
- 5.2** Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie Banke znáša Klient.

Článok VI

Záverečné ustanovenia

- 6.1** Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 15.09.2018, ktorý je zároveň dňom jeho uverejnenia a účinnosť dňa 01.10.2018. Nadobudnutím účinnosti Reklamačného poriadku sa ruší a nahrádza Reklamačný poriadok Banky účinný od 13.01.2018.
- 6.2** Otázky týkajúce sa vzájomných práv a povinností Banky a Klienta výslovne týmto Reklamačným poriadkom neupravené, sa spravujú zmluvnou dokumentáciou vzťahujúcou sa k produktu a/alebo Službe Banky tvoriacej predmet Reklamácie Klienta.
- 6.3** Neoddeliteľnou súčasťou tohto Reklamačného poriadku je jeho príloha, a to vzor podania na uplatnenie Reklamácie podľa bodu 2.1 písm. a).
- 6.4** Tento Reklamačný poriadok je dostupný na každom Obchodnom mieste Banky a na internetovej stránke Banky www.postovabanka.sk.