

Reklamačný poriadok Poštovej banky, a.s.

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 tento Reklamačný poriadok:

I. Časť – Všeobecné ustanovenia

1. Rozsah pôsobnosti Reklamačného poriadku

1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta v súvislosti s prijímaním, evidovaním a vybavovaním Podaní zo strany Klientov, ktoré sa týkajú namietania správnosti a kvality Služieb poskytovaných Bankou, ktorými sa Klienti domáhajú ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní Služieb Bankou, a ktoré nie sú výslovne upravené vo Všeobecných obchodných podmienkach Banky (ďalej ako „**VOP**“) a osobitných obchodných podmienkach pre jednotlivé produkty Banky (ďalej ako „**osobitné OP**“).

2. Definícia pojmov

Pojmy definované vo VOP a v osobitných OP veľkými začiatočnými písmenami majú ten istý význam aj v tomto Reklamačnom poriadku, pokiaľ v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.

- 2.1. **Finančný agent** - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s Bankou v zmysle zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.2. **Klient** - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je s Bankou v záväzkovom vzťahu a/alebo ktorej Banka poskytuje bankové produkty a/alebo Finančný agent sprostredkuje Obchody, a/alebo osoba, s ktorou Banka a/alebo Finančný agent rokoval o uzavretí Obchodu, aj keď sa takýto Obchod neuskutočnil a/alebo ktorá prestala byť Klientom Banky a na účel Zákona 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 aj osoba, ktorá sa zúčastňuje konania, na základe ktorého sa má stať zmluvnou stranou záväzkového vzťahu spojeného so Službou poskytovanou Bankou alebo ktorá zastupuje pri konaní s Bankou zmluvnú stranu záväzkového vzťahu týkajúceho sa poskytovanej Služby, alebo je na základe iných skutočností oprávnená na nakladanie s predmetom záväzkového vzťahu týkajúceho sa poskytovania Služieb Banky.
- 2.3. **Konanie o Sťažnostiach** - je činnosť Banky, ktorá na základe podanej Sťažnosti rozhoduje o právach alebo právom chránených záujmoch Klientov Banky. Súčasťou vybavenia Sťažnosti je vykonanie, resp. zabezpečenie nápravy za predpokladu, že náprava je možná a právne podložená.
- 2.4. **Konanie o vybavení Podania** – je činnosť Banky, ktorá na základe podaného Podania (Reklamácie alebo Sťažnosti) rozhoduje o právach a právom chránených záujmoch Klientov a o uplatnených nárokoch. Konanie o vybavení Podania členíme na Konanie o Sťažnostiach a na Reklamačné konanie.
- 2.5. **Obchodné miesto Banky** – priestory ústredia a pobočiek Banky, prevádzkarne Slovenskej pošty, a.s. a priestory Finančného agenta.
- 2.6. **Osoba oprávnená podať Podanie** – Klient (ak je Klientom Banky osoba, ktorá nemá plnú spôsobilosť na právne úkony, je Podanie oprávnený podať len zákonný zástupca s výnimkou nepnoletej osoby, ktorej bol vydaný občiansky preukaz, ktorá v prípadoch stanovených v osobitných OP koná priamo) a Klientom splnomocnená tretia osoba (podpis Klienta, uvedený v splnomocnení nepodpísanom pred zamestnancom Banky, musí byť úradne osvedčený).
- 2.7. **Podanie** – Reklamácia, Sťažnosť, Žiadosť. Podania Banka posudzuje podľa ich obsahu.

- 2.8. **Reklamácia** - ako Reklamácie budú posudzované Podania Klientov, ktorými Klienti namietajú správnosť a kvalitu služieb poskytovaných Bankou v súvislosti s:
- a) bankovými produktmi
 - b) Platbami.
- 2.9. **Reklamačné konanie** - je činnosť Banky, ktorá na základe podanej Reklamácie rozhoduje o Klientom uplatnených nárokoch. Súčasťou vybavenia Reklamácie je vykonanie, resp. zabezpečenie nápravy za predpokladu, že náprava je možná a právne podložená.
- 2.10. **Sťažnosť** – ako Sťažnosť budú posudzované Podania:
- a) neprofesionálnych, resp. potenciálnych neprofesionálnych Klientov súvisiace s poskytovaním investičných služieb v zmysle zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiace s poskytovaním služieb Banky ako člena Centrálného depozitára cenných papierov SR (ďalej ako „**CDCP SR**“)
 - b) Klientov alebo potenciálnych Klientov, Finančného agenta v súvislosti s finančným sprostredkovaním podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
 - c) Klientov, ktoré sa týkajú práva Klienta ako dotknutej osoby na ochranu osobných údajov podľa zákona č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo odvolania súhlasu Klienta so spracovaním osobných údajov, a ktoré sa týkajú porušenia bankového tajomstva Bankou podľa zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.11. **Tlačivo „Podanie“** - predpísané tlačivo Banky, ktoré obsahuje zápis o Podaní.
- 2.12. **Tlačivo „Reklamačný formulár ku Službe Western Union“** tlačivo spoločnosti Western Union, ktoré obsahuje zápis o Podaní a/alebo Žiadosť o vrátenie platby v rámci Služby Western Union.
- 2.13. **Vybavenie Podania (Reklamácie a Sťažnosti)**– ukončenie Konania o Sťažnostiach a Reklamačného konania na základe objektívne zisteného skutkového stavu. Vybavenie Reklamácie a Sťažnosti je písomne oznámené Klientovi - zaslaním Oznámenia o vybavení s odôvodnením, či je Sťažnosť alebo Reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená. Banka v oznámení uvedie aj spôsob vybavenia Podania.
- 2.14. **Žiadosť** – akékoľvek iné Podanie Klienta, ktoré nie je Reklamáciou ani Sťažnosťou.
- 2.15. **Platobná karta** - platobný prostriedok umožňujúci Držiteľovi platobnej karty prístup k disponibilným finančným prostriedkom na Účte.

3. Podklady a zdroje pre vybavovanie Podaní

- 3.1. Banka pri vybavovaní Podaní vychádza najmä z:
- a) Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**ZB**“)
 - b) Zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**ZPS**“)
 - c) Zákon č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej ako „**ZOSU**“),
 - d) Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**ZOOU**“)
 - e) Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**ObZ**“)
 - f) Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**OZ**“)
 - g) Zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**ZCP**“)
 - h) Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „**ZOS**“)

- i) Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZFS“)
- j) Zákon 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- k) Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa vydaný Slovenskou bankovou asociáciou k) VOP
- l) Osobitné OP
- m) Sadzobník poplatkov Banky
- n) Oznámenie o úrokových sadzbách
- o) Sadzobník pre platby v rámci Služieb Western Union
- p) Podmienky platné pre Službu Western Union Money Transfer
- q) Reklamačné pravidlá medzinárodných kartových spoločností VISA Int. a MasterCard Int.
- r) Akty Svetovej poštovej únie

4. Spôsob a forma podania Podania

4.1. Podanie môže Klient podať:

- a) na tlačive „Podanie“ alebo formou iného písomného podania obsahujúceho Podanie Klienta prostredníctvom ktoréhokoľvek Obchodného miesta Banky, pričom Klient dostane potvrdenú kópiu tlačiva „Podanie“ alebo iného písomného Podania ako písomný doklad o prevzatí Podania Bankou
- b) inou písomnou formou – zaslaním formou poštovej zásielky do Banky na adresu Poštová banka, a.s. ŠÚ Starostlivosti o klienta, Karloveská 34, 841 04 Bratislava (ďalej len „**Špecializovaný útvar**“) a/alebo písomným podaním u Finančného agenta .
- d) osobne na pobočke na ústredí Banky alebo osobne na Špecializovanom útvere Banky
- e) elektronickou formou prostredníctvom služby Internet banking, ak ide o Klientov (majiteľov účtov), ktorí majú túto službu v Banke zriadenú alebo prostredníctvom e-mailu na adresu info@pabk.sk
- f) formou zápisu do Knihy prianí a sťažností, ktorá sa nachádza v každej pobočke Banky.
- g) telefonicky prostredníctvom Infolinky Banky na telefónnom čísle 0850 111 666 alebo pri volaní zo zahraničia na telefónnom čísle 02/5960 1122. Pri telefonickom podaní je prijímajúci zamestnanec oprávnený požadovať od Klienta jeho osobné údaje. Ich poskytnutie je na rozhodnutí Klienta. Komunikácia medzi Bankou a Klientom je zaznamenávaná.

4.2. Poverený zamestnanec Banky osobne preberajúci Podanie je povinný a oprávnený identifikovať Klienta a overiť jeho identifikáciu (meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia). O overení identifikácie Klienta (druh dokladu totožnosti a jeho číslo) je povinný uskutočniť písomný záznam na tlačive „Podanie“ alebo na inom písomnom podaní obsahujúcom Podanie Klienta.

4.3. Poverený zamestnanec Banky je povinný prijať Podanie v ktoromkoľvek Obchodnom mieste Banky, alebo na Špecializovanom útvere Banky. V prípade Podaní – Reklamácií týkajúcich sa cezhraničných prevodov je možné Reklamáciu podať podľa II.Časti bodu č.3.5. tohto Reklamačného poriadku.

4.4. V prípade, že Držiteľ platobnej karty reklamuje transakciu zúčtovanú ako platbu za tovar alebo služby na základe písomnej objednávky, telefonickej objednávky alebo prostredníctvom elektronických médií (internet) tak, že oznámil číslo svojej Platobnej karty, je povinný nesprávne vybavenie objednávky reklamovať len priamo u obchodníka.

5. Náležitosti Podania

5.1. Z obsahu Podania musí byť zrejmé, kto Podanie podáva, akej veci sa týka a čo Klient požaduje.

5.2. V Podaní musí byť čitateľne uvedené:

- a) identifikačné údaje Klienta v rozsahu meno, priezvisko a adresa, resp. názov, sídlo, identifikačné číslo Klienta – právnickej osoby a identifikačné údaje o fyzickej osobe zastupujúcej alebo konajúcej v mene Klienta, podpis Klienta a dátum Podania

- b) identifikátor produktu ktorého sa Podanie týka alebo je nutné ho identifikovať pre vyriešenie Podania (napr. číslo účtu)
 - c) dôvod Podania a požiadavka Klienta
 - d) reklamovaná transakcia – jej suma a dátum
- 5.3. Ak sa Podanie týka transakcie Klient k Podaniu priloží fotokópiu alebo originál ústrižku alebo iného dokladu.
- 5.4. V prípade Podania (Reklamácie) týkajúcej sa transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty je Klient povinný uviesť aj všetky ďalšie známe informácie o reklamovanej transakcii (napr. typ Platobnej karty, číslo Platobnej karty, čas uskutočnenia reklamovanej transakcie – aspoň približný a umiestnenie bankomatu, alebo POS terminálu).
- 5.5. V Podaní môže Klient uviesť kontaktné telefónne číslo a elektronickú adresu.
- 5.6. Pokiaľ Podanie neobsahuje všetky údaje potrebné na prešetrenie Podania, Banka písomne alebo telefonicky vyzve Klienta, aby v stanovenej lehote doplnil a spresnil potrebné údaje s poučením, že inak nebude možné Podanie prešetriť a Podanie bude odložené.
- 5.7. Ak Klient odstráni nedostatky svojho Podania, od tohto momentu začínajú plynúť nové lehoty na jeho vybavenie.
- 5.8. Banka má právo v záujme objektívneho vybavenia Podania požadovať od Klienta, kedykoľvek počas šetrenia Podania, zapožičanie originálu ústrižku alebo iného dokladu týkajúceho sa transakcie, ktorá má byť Bankou prešetrená.

6. Začatie Konania o vybavení Podania

- 6.1. Konanie o vybavení Podania (Reklamácie alebo Sťažnosti) sa začína dňom prijatia tohto Podania Obchodným miestom Banky.
- 6.2. Okrem Podania zo strany Klienta sa konanie o vybavení Podania začína i na podnet:
- a) Banky, ktorá zistila skutočnosti podmieňujúce začatie konania
 - b) Slovenskej pošty, a.s. (ďalej len „**SP**“) a/alebo Finančného agenta v súvislosti so Službami Banky, ktoré poskytujú pre Klientov Banky na zmluvnom základe
 - c) iného poskytovateľa bankových služieb
 - d) iných ďalších subjektov ako napr. bankového ombudsmana, Národnej banky Slovenska, Ministerstva financií Slovenskej republiky, Slovenskej obchodnej inšpekcie a pod.

II. Časť – Reklamačné konanie

1. Lehoty na podanie Reklamácie

- 1.1. Reklamáciu môže Klient podať v lehote do jedného (1) roka odo dňa nasledujúceho po dni, kedy vznikla skutočnosť zakladajúca dôvod pre podanie Reklamácie, t.j. odo dňa poskytnutia Služby (spravidla podľa dátumu dennej pečiatky, prípadne dátumu valuty reklamovanej transakcie).
- 1.2. V prípade reklamácie Platobnej služby v zmysle ZPS, je Klient Reklamáciu povinný 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 Účtu alebo na Účet Klienta.
- 1.3. V prípade Reklamácie Klientom autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe Prevodného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (inkaso), je lehota na podanie žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov osem (8) týždňov odo dňa odpísania prostriedkov z Účtu.
- 1.4. V prípade Reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty je lehota do tridsiatich piatich (35) dní odo dňa zúčtovania tejto transakcie na Účte Klienta. V prípade ak je Reklamácia podaná v lehote tridsiatich šiestich (36) dní a neskôr odo dňa zúčtovania spornej transakcie, Banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel kartových spoločností nezaručuje, že Reklamáciu bude možné prešetriť.
- 1.5. Reklamácie na platby realizované medzinárodnými poštovými poukážkami TFP1 a medzinárodnými dobierkovými poukážkami TFP3 alebo CN 29ter sú prijímané v lehote do šiestich (6) mesiacov po dni podania zásielky.
- 1.6. Reklamácie na ostatné platby medzinárodných poštových platobných služieb sú prijímané v lehote jedného (1) roka odo dňa uskutočnenia platby.
- 1.7. Reklamácie a/alebo Žiadosti o vrátenie platby v rámci Služby Western Union sú prijímané v lehote do 5 rokov odo dňa zaslania platby v rámci Služby Western Union Odosielateľom v pobočke banky.
- 1.8. V prípade nedoručenia poštovej zásielky odoslanej Bankou je lehota na podanie Reklamácie dodania zásielky šesť (6) mesiacov v súlade s reklamačným poriadkom SP.

2. Lehoty na vybavenie Reklamácie

- 2.1. Reklamácie, ktorých lehoty na vybavenie nie sú uvedené v bodoch 2.2. až 2.6. tejto časti Reklamačného poriadku, Banka vybaví bez zbytočného odkladu, pričom vybavenie Reklamácie vrátane doručenia odpovede Klientovi nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní od jej doručenia Obchodnému miestu Banky. V zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť (6) mesiacov. Banka je povinná Klienta informovať o tejto skutočnosti v rámci tridsať (30) dňovej lehoty.
- 2.2. V prípade Reklamácie Platobnej služby rozhodne zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky o jej opodstatnenosti bez zbytočného odkladu. Do lehoty bez zbytočného odkladu je zahrnutý čas nevyhnutný na komunikáciu s domácimi a zahraničnými poskytovateľmi Platobných služieb.
- 2.3. Na vybavovanie Reklamácií pri Platobných službách poskytovaných v inej ako domácej mene a v iných ako domácich menách štátov Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej ako „EHP“) v rámci EHP alebo v každej mene mimo EHP sa primerane vzťahuje ustanovenie predchádzajúceho bodu 2.2., pričom však celkové vybavenie Reklamácie vrátane doručenia odpovede Klientovi nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť (6) mesiacov. Banka je povinná Klienta informovať o tejto skutočnosti v rámci tridsať (30) dňovej lehoty.
- 2.4. V prípade vybavovania reklamácií platieb v rámci Služby Western Union Banka takúto reklamáciu zašle na vybavenie do spoločnosti Western Union okamžite po jej prevzatí od klienta, najneskôr do konca pracovnej doby v deň doručenia. O výsledku reklamácie Banka informuje Klienta bez zbytočného odkladu. Pod lehotou bez zbytočného odkladu sa rozumie čas nevyhnutný na komunikáciu so spoločnosťou Western Union.

- 2.5. V prípade žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov z autorizovanej platobnej operácie vykonanej Bankou inkasným spôsobom, Banka Klientovi vráti finančné prostriedky za podmienok uvedených vo VOP, alebo Klientovi zašle odôvodnenie odmietnutia vrátenia požadovanej sumy.
- 2.6. V prípade Reklamácie týkajúcej sa použitia Platobnej karty v zahraničí je lehota na vybavenie vrátane doručenia odpovede Klientovi najneskôr stoosemdesiat (180) kalendárnych dní od jej doručenia.
- 2.7. V prípade, ak sú v zmluve medzi Klientom a Bankou dohodnuté iné lehoty pre vybavenie Reklamácií, Banka postupuje v súlade so zmluvne dohodnutými lehotami.

3. Prehľad niektorých spôsobov vybavenia Reklamácií

3.1. Opravné zúčtovanie

- 3.1.1. Zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky je oprávnený podľa príslušných ustanovení ObZ, ZPS, VOP a osobitných OP vykonávať opravné zúčtovanie, a to aj bez príkazu alebo súhlasu Klienta. Ide o povinnosť Banky, ktorú Klient nemôže obmedziť, okrem prípadu ak poskytovateľom platobných služieb príjemcu chybne vykonanej úhrady je Štátna pokladnica. Banka, ktorá zapríčinila chybné vykonanie úhrady, požiada Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybne vykonanej úhrady; na vrátenie chybne vykonanej úhrady sa vyžaduje súhlas tohto príjemcu. Ak tento príjemca nedá Štátnej pokladnici súhlas na vrátenie chybne vykonanej úhrady, Štátna pokladnica poskytne identifikačné údaje banke, ktorá požiadala Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybne vykonanej úhrady.
- 3.1.2. Opravné zúčtovanie je zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky povinný vykonať najneskôr v nasledujúci Bankový pracovný deň po dni, keď bolo chybné účtovanie zistené.
- 3.1.3. Ak Klient neoznámí Banke, v ktorej má vedený Účet, chybu v zúčtovaní najneskôr v lehote trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania alebo pripísania sumy z Účtu alebo na Účet, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na nápravu zo strany Banky.
- 3.1.4. Ako súčasť opravného zúčtovania Banka, ktorá chybu v zúčtovaní zapríčinila, nahradí Klientovi úrok zo sumy peňažných prostriedkov za obdobie, počas ktorého s nimi nemohol nakladať, prípadne aj ďalšiu preukázanú škodu, ak nárok na náhradu škody nezanikol.
- 3.1.5. Ako súčasť opravného zúčtovania je zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky povinný vysporiadať na Účte Klienta poplatky, ktoré boli odúčtované v priamej súvislosti s nesprávne zúčtovanou transakciou. Tieto náklady nahradí Banka, ktorá chybné účtovanie zapríčinila.
- 3.1.6. Ak opravné zúčtovanie z Účtu Klienta nie je možné vykonať, náklady opravného zúčtovania znáša Banka, ktorá zapríčinila chybné účtovanie.
- 3.1.7. Vykonanie opravného zúčtovania nie je Klientovi spoplatňované.
- 3.1.8. Zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky je povinný bez zbytočného odkladu o vykonaní opravného zúčtovania vyznamenať Klienta písomne alebo elektronickou formou.
- 3.1.9. Opravné zúčtovanie zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky nevykoná, ak chybné zúčtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojou chybou Klient.
- 3.1.10. Ak sa prešetrením Reklamácie zistí, že sporná transakcia bola zúčtovaná na nesprávny Účet zapríčinením Banky, zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky je povinný vykonať opravné zúčtovanie, a to vždy, aj bez príkazu Klienta.

3.2. Reklamácie transakcií uskutočnených Platobnými kartami

- 3.2.1. Klient môže podať Reklamáciu na zaúčtovanú transakciu realizovanú v elektronickom prostredí (ATM, POS terminál – vrátane použitia pri úhrade za poštové služby) a v neelektronickom prostredí (imprinter) v lehote do tridsiatich piatich (35) dní odo dňa zaúčtovania transakcie na Účte Klienta. V prípade ak je Reklamácia podaná v lehote tridsiatich šiestich (36) dní až trinástich (13) mesiacov odo dňa zaúčtovania spornej transakcie, Banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel kartových spoločností nezaručuje, že Reklamáciu bude možné prešetriť.
- 3.2.2. V prípade, že Klient Reklamuje transakciu zúčtovanú ako platbu za tovar alebo služby na základe písomnej objednávky, telefonickej objednávky alebo prostredníctvom elektronických médií

(internet) tak, že oznámil číslo svojej Platobnej karty, je povinný nesprávne vybavenie objednávky reklamovať len priamo u Obchodníka.

- 3.2.3. V prípade opodstatnenej Reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty, poverený zamestnanec Banky zúčtuje reklamovanú sumu v prospech Účtu, ku ktorému je vydaná Platobná karta, so spätnou valutou spolu s poplatkami, ktoré boli odúčtované v priamej súvislosti s reklamovanou transakciou.

3.3. Reklamácie medzinárodného poštového platobného styku

- 3.3.1. Riešenie Reklamácií medzinárodného poštového a platobného styku je realizované v súlade s Aktmi Svetovej poštovej únie, Vykonávacím poriadkom, s príslušnými medzištátnymi zmluvami, Dohodami o realizovaní platieb prostredníctvom elektronickej siete Eurogiro, Network A/S (ďalej ako „EG“).
- 3.3.2. Lehota na vybavenie Reklamácie môže byť primerane dlhšia, maximálne však šesť (6) mesiacov, a to z dôvodu nevyhnutnosti komunikovania s prevádzkovateľmi platobných služieb a poštovými správami v zahraničí. O tejto skutočnosti poverený zamestnanec Banky vopred písomne informuje Klienta.
- 3.3.3. Pri Reklamácií platby do zahraničia reklamuje platiteľ platbu realizovanú medzinárodným platobným príkazom EUROGIRO. Banka prijatú Reklamáciu odošle do zahraničia typom správy MT195/ Swiftom alebo e-mailom, o čom Klienta písomne informuje.
- 3.3.4. Pri Reklamácií platby zo zahraničia reklamuje prijímateľ platby nedoručenú platbu vrátane platby za zásielku na dobierku.
- 3.3.5. V prípade reklamácie platby za medzinárodnú zásielku na dobierku odosielateľ reklamáciu predloží na tlačive TFP6, TFP8 alebo inou písomnou formou.

3.4. Reklamácie súvisiace s uskutočňovaním cezhraničných prevodov

- 3.4.1. Klient Banky – príkazca platby do zahraničia reklamuje platbu v pobočke Banky, v ktorej bol podávaný Prevodný príkaz na cezhraničný prevod, prostredníctvom služby IB, resp. prostredníctvom e-mailovej adresy info@pabk.sk Banka podľa spôsobu platby zašle Reklamáciu swiftovou správou korešpondenčnej banke, resp. banke príjemcu platby
- 3.4.2. V prípade Reklamácie zahraničnej banky (banky príjemcu platby, resp. korešpondenčnej banky), t.j. v prípade neúplných, nepresných inštrukcií v platobnom príkaze Klienta Banky, zahraničná banka zašle Reklamáciu swiftovou správou do Banky ako banky príkazcu platby. Banka obratom telefonicky, resp. elektronicky, písomne, vyzve Klienta o doplnenie platobných inštrukcií. Po obdržaní písomného stanoviska k požadovaným údajom od Klienta, Banka zašle odpoveď zahraničnej banke swiftovou správou.
- 3.4.3. V prípade Reklamácie Klienta Banky ako príjemcu platby zo zahraničia o jej nedoručení, Banka po zistení, že platbu zo zahraničia neobdržala, kontaktuje Klienta telefonicky, resp. elektronicky, písomne. Odporučí Klientovi, aby platbu reklamoval u príkazcu platby, ktorý môže požiadať o preverenie v banke, kde príkaz podával, kedy a akou formou bola platba realizovaná.

3.5. Reklamácie súvisiace s uhradením platieb prostredníctvom služby coopkasa.

- 3.5.1. Reklamácie služby coopkasa je oprávnený podať Klient, ktorý je platiteľom platby uvedenej na faktúre prostredníctvom služby coopkasa (ďalej len „Klient Platiteľ“) ako aj Klient, ktorý je zmluvným partnerom Banky v rámci spolupráce pri prijímaní platieb uvedených na faktúrach vydaných týmto Klientom prostredníctvom služby coopkasa (ďalej len „Klient Partner“).
- 3.5.2. Klient Platiteľ je oprávnený podať reklamáciu služby coopkasa v príslušnej prevádzke COOP Jednoty, kde realizoval platbu prostredníctvom služby coopkasa (ďalej len „COOP Jednota“) spôsobom uvedeným v bode 3.6.3 tejto časti Reklamačného poriadku Banky, resp. v ľubovoľnej pobočke Banky alebo prevádzke Slovenskej pošty s využitím štandardného reklamačného formuláru Banky a postupu Banky.

- 3.5.3. V prípade reklamácie platby v zmysle bodu 3.6.2 tejto časti Reklamačného poriadku Banky Klientom – platiteľom v príslušnej prevádzke COOP Jednoty je Klient povinný predložiť zamestnancovi príslušnej prevádzky COOP Jednoty riadne vyplnené a podpísané špeciálne tlačivo Banky „Podanie COOPcoopkasa“ (ďalej len „**Tlačivo**“) spolu s originálom alebo kópiou záznamu vytlačeného Terminálovým Zariadením potvrdzujúcim zaregistrovanie platby a originálom alebo kópiou dokladu o zaplatení sumy vygenerovaného registračnou pokladňou príslušnej COOP Jednoty. Za účelom potvrdenia prijatia reklamácie Bankou Klient obdrží od príslušného zamestnanca na prevádzke COOP Jednoty potvrdenú časť Tlačiva. O opodstatnenosti reklamácie rozhodne Banka ako poskytovateľ služby coopkasa, pričom COOP Jednota je povinná zaslať prijatú reklamáciu Klienta Platiteľa bez zbytočného odkladu do Banky na vybavenie.
- 3.5.4. Príslušná prevádzka COOP Jednoty slúži pre účely prijímania reklamácií služby coopkasa len ako kontaktné miesto pre prijímanie týchto reklamácií, pričom nie je oprávnená ani povinná vykonávať v tejto súvislosti identifikáciu a overenie identifikácie Klienta.
- 3.5.5. Výsledok vybavenia reklamácie oznamuje Banka Klientovi Platiteľovi bez zbytočného odkladu, avšak najneskôr do 30 kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, resp. v zložitých prípadoch do 60 kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, od obdržania reklamácie od klienta, a to písomne, jasnou a stručnou formou prostredníctvom údajov na Tlačive. Oznámenie je zasielané spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP o doručovaní písomností.
- 3.5.6. Klient Partner je oprávnený podať reklamáciu služby coopkasa na e-mailovú adresu Banky reklamacie_coop@pabk.sk, pričom súčasťou e-mailu musí byť scan riadne vyplneného a podpísaného Tlačiva spolu s príslušnými scanmi dokladov potvrdzujúcich namietané skutočnosti. Výsledok vybavenia reklamácie oznamuje zamestnanec Banky Klientovi Partnerovi bez zbytočného odkladu, avšak najneskôr do 30 dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, resp. v zložitých prípadoch do 60 kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, od obdržania reklamácie v zmysle tohto bodu Reklamačného poriadku, a to prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu, z ktorej bola doručená príslušná reklamácia Klienta Partnera, pokiaľ nebolo medzi Bankou a Klientom Partnerom výslovne dohodnuté inak. Pre vylúčenie pochybností e-mail v zmysle tohto bodu Reklamačného poriadku sa považuje za doručený v okamihu doručenia automaticky generovaného elektronického potvrdenia potvrdzujúceho doručenie e-mailovej správy adresátovi e-mailu odosielateľovi e-mailu. Klient Partner je povinný informovať Klienta Platiteľa o výsledku šetrenia reklamácie, v prípade, že sa predmet reklamácie vzťahuje aj na Klienta Platiteľa. Osobné údaje a údaje tvoriace bankové tajomstvo nesmú byť súčasťou textu e-mailu, ale môžu byť zasielané len v súbore, ktorý bude tvoriť prílohu e-mailu a to vo forme zaheslovanej priamo v aplikácii Word a Excel, pričom heslo je druhej strane zaslané iným kanálom, než samotný súbor (napr. SMS).
- 3.5.7. Banka je oprávnená v prípade pochybností v súvislosti s príslušnou reklamáciou požiadať Klienta prostredníctvom údajov Klienta uvedených na Tlačive, resp. inom reklamačnom podaní, o predloženie originálu dokumentov, ktoré boli priložené k reklamácii, na nahliadnutie resp. o súčinnosť či vysvetlenie sporných skutočností uvádzaných v príslušnej reklamacii. Do okamihu preukázania skutočností v zmysle tohto bodu Reklamačného poriadku neplynie lehota na vybavenie reklamácie v zmysle bodu 3.6.5 tejto časti Reklamačného poriadku Banky, resp. lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť až úplným podaním Klienta v zmysle tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5.8. V prípade, že Klient Platiteľ v rámci služby coopkasa reklamuje nedodanie tovaru alebo služby na úhradu ktorých použil službu coopkasa, Banka nezodpovedá za škody spôsobené s nedodaním takéhoto tovaru, resp. služby.

4. Reklamácie k platbám v rámci Služby Western Union

- 4.1. Reklamácie súvisiace s hotovostnými i bezhotovostnými prevodmi službou Western Union do zahraničia alebo v rámci Slovenskej republiky môže podať iba odosielateľ platby.

- 4.2. Odosielateľ platby v rámci Služby Western Union môže podať reklamáciu v ktorejkoľvek pobočke Banky po predložení kópie dokladu „Zasielanie peňazí“, vyplnení tlačiva Reklamačný formulár ku službe Western Union (Payment Query Form) a riadnej identifikácii Klienta..
- 4.3. Banka ako zástupca spoločnosti Western Union rozhodne o opodstatnenosti reklamácie Odosielateľa platby v rámci Služby Western Union a reklamáciu zašle prostredníctvom e-mailom do spoločnosti Western Union bez zbytočného odkladu na vybavenie. O výsledku šetrenia reklamácie je Odosielateľ platby informovaný v zmysle bodu 6 tohto Reklamačného poriadku.
- 4.4. V prípade opodstatnenej reklamácie poverený zamestnanec Banky vrátenú platbu vyplatí Klientovi v hotovosti alebo pripíše v prospech účtu Klienta po predložení vyplneného tlačiva Príjem peňazí. Spoločnosť Western Union má právo účtovať administratívny poplatok z prevodu platieb v rámci WU, ktoré nie sú vyplatené do jedného roka od dátumu odoslania. Administratívny poplatok je účtovaný v zmysle Podmienok Platných pre Službu Western Union Money Transfer.
- 4.5. Klient nemá nárok na vrátenie poplatku k platbe v rámci služby WU v prípade neopodstatnenej reklamácie a/alebo žiadosti o vrátenie platby.
- 4.6. V prípade, že Odosielateľ platby v rámci služby WU reklamuje nedodanie tovaru alebo služby na úhradu ktorých použil Služby WU Banka nezodpovedá za škody spôsobené s nedodaným takéhoto tovaru, resp. služby.

5. Posúdenie opodstatnenosti Reklamácie

- 5.1. Banka rozhodne o opodstatnenosti Reklamácie bez zbytočného odkladu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia ZPS, o preskúmaní a preukázaní autentifikácie, upravujúceho lehoty na vrátenie finančných prostriedkov a o posúdení zodpovednosti poskytovateľov Platobných služieb.
- 5.2. Opodstatnené Reklamácie sú tie, ktorých šetrením boli preukázateľne zistené porušenia povinností na strane Banky.
- 5.3. Čiastočne opodstatnené Reklamácie sú tie, ktorých šetrením neboli potvrdené namietané skutočnosti v plnom rozsahu. Ide napríklad o prípady, kedy Klient reklamuje viaceré nedostatky a prešetrením bolo zistené, že len ich časť je opodstatnená. Tiež ide o prípady, kedy porušenie povinností nebolo výlučne na strane Banky.
- 5.4. Neopodstatnené Reklamácie sú tie, ktorých prešetrením neboli zistené nedostatky na strane Banky.

6. Oznámenie o vybavení Reklamácie

- 6.1. Výsledok vybavenia Reklamácie oznamuje poverený zamestnanec Banky Klientovi bez zbytočného odkladu, vždy písomne, jasnou a stručnou formou. Oznámenie je zasielané spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP o doručovaní písomností.
- 6.2. V prípade, ak Reklamácia Klienta bola doručená prostredníctvom e-mailu a oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje informácie, ktoré sú predmetom bankového tajomstva, je Klientovi zaslaná elektronicky na e-mailovú adresu len informácia o odoslaní písomnej odpovede formou poštovej zásielky.
- 6.3. V prípade, ak Klient požaduje osobné prevzatie oznámenia o vybavení Reklamácie v Špecializovaného útvaru Banky, potvrdí jeho osobné prevzatie na kópii oznámenia svojím vlastnoručným podpisom a uvedením dátumu prevzatia. Zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky je v takomto prípade opodstatnený požadovať overenie identifikácie Klienta, o čom uskutoční záznam na kópii oznámenia.
- 6.4. Ak Reklamáciu podala splnomocnená osoba alebo zákonný zástupca Klienta, zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky zasiela odpoveď na ich adresu a v prípade splnomocnenca aj na adresu klienta, pokiaľ nepožiadali v Reklamáci, aby odpoveď bola zaslaná na inú určenú adresu.

7. Zodpovednosť Klienta a jeho povinnosti

- 7.1. Ak Klient (úmyselne alebo z nedbanlivosti) porušil zmluvné podmienky, OP, VOP, všeobecne záväzné právne predpisy, je zodpovedný za vzniknuté následky.

- 7.2. Klient môže oznamovať chyby v zúčtovaní a uplatňovať nárok na ich odstránenie v Banke bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia chyby, najneskôr v lehote trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania sumy z Účtu, resp. pripísania sumy na Účet.
- 7.3. Ak Klient neoznámí Banke, v ktorej má vedený Účet, chybu v zúčtovaní najneskôr v lehote ustanovenej ZPS, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na nápravu zo strany Banky.
- 7.4. Ak nie je Reklamácia podaná v lehotách podľa článku 2 bodu 1 tejto časti, právo na nápravu na základe Reklamácie zaniká.

8. Náklady Reklamačného konania

- 8.1. Náklady, ktoré Banke v súvislosti s vybavením Reklamácie vzniknú, znáša Banka, okrem prípadov neopodstatnených Reklamácií uvedených v bodoch 8.3., 8.4.
- 8.2. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie Banke znáša Klient, ktorý Reklamáciu uplatňuje.
- 8.3. V prípade, ak Reklamácia týkajúca sa použitia Platobnej karty v zahraničí je neopodstatnená, má Banka po jej vybavení voči reklamujúcemu Klientovi právo na úhradu takých nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto Reklamácie, ktoré Banka uhradila iným bankám alebo inštitúciám, prostredníctvom ktorých došlo k použitiu bankovej Platobnej karty, pričom sa podieľali na vybavení tejto Reklamácie.
- 8.4. V prípade, ak je Reklamácia týkajúca sa cezhraničného prevodu neopodstatnená, má Banka po jej vybavení voči reklamujúcemu Klientovi právo na úhradu nákladov spojených s vybavením takejto Reklamácie.
- 8.5. V prípade, že je Reklamácia týkajúca sa tuzemského prevodu neopodstatnená, má Banka po jej vybavení voči reklamujúcemu Klientovi právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s vybavením takejto Reklamácie.
- 8.6. V prípade postupu podľa bodov 8.3., 8.4. a 8.5. zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky písomne oboznámi Klienta s výškou nákladov z titulu vybavovania neopodstatnenej Reklamácie a vyzve Klienta, aby v určenej lehote tieto náklady uhradil. Ak tak Klient v určenej lehote neurobí, zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky má právo odúčtovať tieto náklady na ťarchu Účtu Klienta vedeného v Banke. O tejto možnosti jednostranného započítania pohľadávok musí byť Klient informovaný v oboznámení o výške nákladov z titulu vybavovania neopodstatnenej Reklamácie.
- 8.7. Pri reklamáciách cezhraničných prevodov sa náklady vzniknuté z titulu vybavovania neopodstatnenej Reklamácie účtujú priamo na ťarchu účtu Klienta, o čom je klient informovaný písomnou formou.

9. Vylúčenie zodpovednosti Banky

- 9.1. Za porušenie povinnosti pri uskutočňovaní tuzemského a cezhraničného prevodu podľa ZPS nie je Banka zodpovedná, ak preukáže, že porušenie jej povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo postupom podľa osobitného predpisu.
- 9.2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

III. Časť – Konanie o Sťažnostiach

1. Sťažnosti na poskytovanie investičných služieb v zmysle ZCP a na poskytovanie služieb Banky ako člena CDCP SR

- 1.1. Neprofesionálny, resp. potenciálny neprofesionálny Klient môže podať Sťažnosť na činnosť/nečinnosť Banky pri poskytovaní investičných služieb, na postup Banky pri vykonávaní obchodov uzatvorených na základe Rámcovej treasury zmluvy a na postup Banky pri vykonávaní služieb ako člena CDCP SR.
- 1.2. Banka sťažnosť vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, od jej doručenia Obchodnému miestu Banky. V odôvodnených prípadoch môže Banka lehotu predĺžiť najviac na šesťdesiat (60) kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom musí Klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na šesťdesiat (60) kalendárnych dní, a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia Sťažnosti.
- 1.3. Ak nemožno prešetriť predmet Sťažnosti, Banka túto skutočnosť oznámi bez zbytočného odkladu Klientovi.
- 1.4. Výsledok prešetrenia Sťažností Banka oznámi Klientovi písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V oznámení Banka uvedie aj spôsob vybavenia Sťažnosti.

2. Sťažnosti na finančné sprostredkovanie v zmysle ZFS

- 2.1. Klienti alebo potenciálni Klienti môžu podať Sťažnosť na činnosť/nečinnosť Finančného agenta pri poskytovaní finančného sprostredkovania.
- 2.2. Banka je povinná vybaviť Sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie Sťažnosti do tridsiatich (30) kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, odo dňa jej doručenia Obchodnému miestu Banky a v tejto lehote je Banka povinná i písomne upovedomiť Klienta o spôsobe vybavenia jeho Sťažnosti.
- 2.3. V odôvodnených prípadoch môže Banka lehotu podľa bodu 2.2. tohto článku predĺžiť najviac na šesťdesiat (60) kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom musí Klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na šesťdesiat (60) kalendárnych dní, a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia Sťažnosti.
- 2.4. Ak nemožno prešetriť predmet Sťažnosti, Banka túto skutočnosť oznámi bez zbytočného odkladu Klientovi.
- 2.5. Výsledok prešetrenia Sťažností Banka oznámi Klientovi písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V oznámení Banka uvedie aj spôsob vybavenia Sťažnosti.

3. Sťažnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov podľa ZOOU a porušením bankového tajomstva podľa ZB

- 3.1. Klient môže podať Sťažnosť na porušenie jeho práv ako dotknutej osoby na ochranu osobných údajov podľa ZOOU, alebo v súvislosti s nečinnosťou Banky pri odvolaní súhlasu Klienta so spracovaním osobných údajov alebo s porušením bankového tajomstva Bankou.
- 3.2. Banka Sťažnosť vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, od jej doručenia Obchodnému miestu Banky. V odôvodnených prípadoch môže Banka lehotu predĺžiť najviac na šesťdesiat (60) kalendárnych dní vrátane doručenia odpovede Klientovi, odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom musí Klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na šesťdesiat (60) kalendárnych dní, a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia Sťažnosti.
- 3.3. Ak nemožno prešetriť predmet Sťažnosti, Banka túto skutočnosť oznámi bez zbytočného odkladu Klientovi.
- 3.4. Výsledok prešetrenia Sťažností Banka oznámi Klientovi písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V oznámení Banka uvedie aj spôsob vybavenia Sťažnosti.

4. Oznámenie o vybavení Sťažnosti

- 4.1. Banka o vybavení Sťažnosti informuje Klienta písomne, spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP o doručovaní písomností.
- 4.2. V prípade, ak Klient požaduje osobné prevzatie oznámenia o vybavení Sťažnosti v Špecializovaného útvaru Banky, potvrdí jeho osobné prevzatie na kópii oznámenia svojím vlastnoručným podpisom a uvedením dátumu prevzatia. Zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky je v takomto prípade oprávnený požadovať overenie identifikácie Klienta, o čom uskutoční záznam na kópii oznámenia.
- 4.3. Ak Sťažnosť podala splnomocnená osoba alebo zákonný zástupca Klienta, poverený zamestnanec Banky zasiela odpoveď na ich adresu a v prípade splnomocnenca aj na adresu Klienta, pokiaľ nepožiadali v Sťažnosti, aby odpoveď bola zaslaná na inú určenú adresu.

IV. Časť - Podanie bankového ombudsmana

1. Banka je na požiadanie bankového ombudsmana mu povinná:
 - a) poskytnúť informácie a vysvetlenia v rozsahu nevyhnutnom na objasnenie Podania
 - b) umožniť nahliadnuť do bankovej dokumentácie týkajúcej sa Podania alebo na jeho požiadanie vyhotoviť fotokópiu bankovej dokumentácie
 - c) predložiť písomné stanovisko k Podaniu.
2. Podanie Klienta doručené do Banky prostredníctvom bankového ombudsmana je Banka povinná vybaviť v lehote určenej bankovým ombudsmanom.

V. Časť – Žiadosti

1. Sprostredkovanie vrátenia Klientom nesprávne poukázanej platby

- 1.1. V prípade, ak klient inej banky požaduje priamo alebo sprostredkovane prostredníctvom banky, v ktorej má vedený účet, vrátenie platby, ktorú omylom poukázal v prospech Účtu Klienta Banky, zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky postupuje podľa § 92 ods. 1) a 2) ZB.
- 1.2. V prípade, ak Klient Banky žiada vrátenie ním nesprávne poukázanej platby, zamestnanec Špecializovaného útvaru Banky na základe doručenej žiadosti vyzve príjemcu platby, ktorý má Účet vedený v Banke alebo prostredníctvom banky, v ktorej má vedený účet, aby v lehote podľa § 92 ods. 2 ZB vrátil požadovanú platbu, pričom uvedie, akým spôsobom a v prospech ktorého Účtu má platbu vrátiť. Banka má právo zúčtovať si za sprostredkovanie vrátenia Klientom nesprávne poukázanej platby poplatok v zmysle Sadzobníka poplatkov.
- 1.3. Pri poskytovaní identifikačných údajov príjemcu platby sa vychádza z ustanovení § 92 ZB ako aj príslušných ustanovení ZOOU. Poskytujú sa len základné údaje, t.j. meno, priezvisko, titul a adresa príjemcu platby.
- 1.4. Žiadosť o sprostredkovanie nesprávne poukázanej platby Klientom musí obsahovať nasledovné náležitosti: číslo účtu platiteľa, číslo účtu príjemcu, kód banky príjemcu, suma prevodu, dátum transakcie, VS, ŠS.
- 1.5. V zmysle ZFP je Banka ako Finančný agent povinná poskytovať vybrané informácie súvisiace s peňažným/nepenažným plnením, ktoré získava Banka ako Finančný agent za finančné sprostredkovanie. Klient svoju požiadavku adresuje písomne formou *Žiadosti o poskytnutie informácie o výške odmeny Banky* za finančné sprostredkovanie.

2. Iné Žiadosti

- 2.1. Klient môže požiadať o:
 - a) vyhotovenie kópie Zmluvy
 - b) vyhotovenie kópie bankových dokladov, napr. o vyhotovenie kópie už zúčtovaných dokladov, vyhotovenie opisu výpisu z Účtu, vyhotovenie duplikátu vkladovej, úrokovej alebo šekovej poukážky a pod.
 - c) identifikáciu platby, resp. vkladateľa platby uskutočnenej v prospech Účtu, ku ktorému má dispozičné práva, alebo o identifikáciu príkazu platby
 - d) objasnenie vzniku nepovoleného prečerpania na klientskom Účte, o vysvetlenie zúčtovaných poplatkov, termínov realizácie platby, prešetrenie výplaty šekovej poukážky a pod.
 - e) akúkoľvek inú žiadosť informačného charakteru, ktorej obsahom nie je požiadavka na preverenie správnosti a kvality Služieb poskytovaných Bankou, ktorou nepoukazuje na zistené nedostatky v Službách poskytovaných Bankou, ktorou sa nedomáha svojich práv alebo právom chránených záujmov.
- 2.2. V prípade vybavenia Žiadostí podľa bodov 2.1. písm. a), b) a c) tohto článku je Banka oprávnená na ťarchu Účtu Klienta zúčtovať poplatky podľa Sadzobníka poplatkov (osobitné poplatky alebo poplatok uvedený vo všeobecných ustanoveniach za každých začatých 15 min. práce).

3. Oznámenie o vybavení Žiadosti

- 3.1. Banka o vybavení Žiadosti informuje Klienta písomne, spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP o doručovaní písomností. Ak je to v záujme Klienta a je možné vybaviť Žiadosť rýchlejšie telefonicky, Banka informuje Klienta o výsledku týmto spôsobom. Následne doručí klientovi písomné vyhotovenie vybavenia Žiadosti.

VI. Časť – Záverečné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi Bankou a Klientom.
2. Vzťahy medzi Klientom a Bankou sa riadia Reklamačným poriadkom platným v aktuálnom čase.
3. Informácie získané zamestnancami Banky v rámci šetrenia Podania od jeho prijatia, počas procesu jeho vybavovania až po zaslanie odpovede, ako aj doklady zadovážené v tomto procese, podliehajú ochrane bankového tajomstva podľa ZB.
4. Banka pri vybavovaní žiadostí o náhradu škody postupuje podľa ustanovení ZPS, ObZ a podporne podľa ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Klient môže predložiť podanie Národnej banke Slovenska, ak sa domnieva, že zo strany Banky, nad ktorou vykonáva dohľad Národná banka Slovenska, boli porušené ustanovenia ZPS alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb. Postup pri vybavovaní podania Národnou bankou Slovenska je uvedený v § 89 ZPS.
6. Pokiaľ sa Banke nepodarí vyriešiť Podanie Klienta v rámci vnútrobankového konania, môže sa Klient obrátiť na bankového ombudsmana. Informácie o spôsobe podania podnetu u bankového ombudsmana, ako aj jeho kontaktné údaje sú zverejnené v Obchodných miestach Banky, na internetovej stránke Banky a internetovej stránke Slovenskej bankovej asociácie.
7. V prípade, ak nedôjde k vyriešeniu sporu medzi Klientom a Bankou súvisiaceho s poskytovaním platobných služieb Bankou, má Klient možnosť uzatvoriť s Bankou rozhodcovskú doložku (pokiaľ táto nebola už uzatvorená) a predložiť na prerokovanie a rozhodnutie Stálemu rozhodcovskému súdu pri Slovenskej bankovej asociácii, so sídlom Rajská 15/A v Bratislave, a to podľa jeho štatútu a rokovacieho poriadku, ktoré sú platné a účinné v čase začatia rozhodcovského konania. Štatút a rokovací poriadok je zverejnený na internetovej stránke Slovenskej bankovej asociácie.
8. Právne vzťahy medzi Bankou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzatvorenými medzi Bankou a Klientom, príslušnými ustanoveniami osobitných OP pre jednotlivé Bankové produkty, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami ZPS, ObZ a ostatných súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
9. Možnosť a spôsob zmeny toho Reklamačného poriadku sú uvedené v článku XV. VOP.
10. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 1.8.2014, ktorý je zároveň dňom jeho uverejnenia a účinnosť dňom 15.8.2014. Je dostupný na každom Obchodnom mieste Banky a na internetovej stránke Banky www.postovabanka.sk