

## Reklamačný poriadok pre spotrebiteľské úvery

Vzťah medzi bankou a klientom sa pri uplatňovaní reklamácií spravuje príslušnými ustanoveniami podľa zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov v znení neskorších predpisov (ďalej len „ZUS“) (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).

1. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a klienta v rámci reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb Banky v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi Bankou a klientom poskytovaním spotrebiteľského úveru na základe zmluvy o spotrebiteľskom úvere splátkovom alebo zmluvy o spotrebiteľskom úvere kontokorentnom a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.
2. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu Banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku a na oficiálnej webovej stránke Banky: [www.oberbank.sk](http://www.oberbank.sk).
3. Reklamácie môžu byť podané v písomnej alebo elektronickej forme poštou na adresu Banky, e-mailom na adresu: [reklamacie@oberbank.sk](mailto:reklamacie@oberbank.sk), alebo osobne na obchodnom mieste Banky.
4. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Klient je povinný predložiť k reklamácií všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Banka oprávnená vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných dokladov. V prípade, že klient reklamovaný nárok nespresní, alebo nepredloží Bankou požadované doklady, Banka bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.
5. Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči Banke spôsobom uvedeným v bode 3. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočnosti odôvodňujúcej jej podanie.
6. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. O výsledku reklamácie je banka povinná informovať klienta bezodkladne spôsobom určeným vo vnútornom predpise.
7. Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 kalendárnych dní, v zložitých situáciách nie viac ako tri mesiace. Banka je povinná informovať o tejto skutočnosti klienta v rámci 30-dňovej lehoty.
8. Banka je oprávnená s odkazom na tento článok Reklamačného poriadku a bez ďalšieho uvedenia dôvodov odmietnuť opakovane podanú rovnakú reklamáciu, v ktorej Klient neuvádza žiadne nové relevantné skutočnosti.
9. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.
10. Pri riešení reklamácií si Banka a klient poskytujú vzájomnú súčinnosť.
11. Banka uchováva reklamácie vrátane korešpondencie a príslušných dokumentov v zložke príslušnej zmluvy spotrebiteľského úveru minimálne 10 rokov od jej ukončenia.
12. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 02.05.2019, ktorý je zároveň dňom jeho uverejnenia na webovom sídle Banky. Reklamačný poriadok je dostupný na každom obchodnom mieste Banky.