

Reklamačný poriadok pre úvery na bývanie a spotrebné úvery zabezpečené nehnuteľnosťou (americká hypotéka)

Znenie účinné od 21.3.2016

Vzťah medzi bankou a klientom sa pri uplatňovaní reklamácií spravuje príslušnými ustanoveniami zákona č. 90/2016 Z.z. úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov a týmto poriadkom (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 úveru na bývanie alebo spotrebného úveru zabezpečeného nehnuteľnosťou (americká hypotéka) na základe zmluvy o úvere 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.
3. Reklamácie môžu byť podané v písomnej alebo elektronickej forme poštou, e-mailom 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, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť zistiť skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.
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. Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi Bankou a klientom.
12. Banka uchováva reklamácie vrátane korešpondencie a príslušných dokumentov v zložke príslušnej zmluvy úveru na bývanie minimálne 10 rokov od jej ukončenia.
13. Prípadné vzniknuté spory budú riešiť strany mimosúdnyh vyrovaním, pokiaľ bude pokus o mimosúdnu dohodu neúspešný, spor bude rozhodovať Stály rozhodcovský súd Asociácie bánk SR so sídlom v Bratislave, IČO: 30 813 182, podľa jeho platného a účinného Štatútu a Rokovacieho poriadku v čase začatia konania, v slovenskom jazyku. Rozhodcovský nález tohto súdu bude pre Banku a Klienta záväzný.
14. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 21.03.2016, ktorý je zároveň dňom jeho uverejnenia na webovom sídle Banky, zároveň sa vzťahuje na zmluvy pre poskytovanie úverov na bývanie a spotrebných úverov zabezpečených nehnuteľnosťou (americká hypotéka), ktoré boli uzavreté najneskôr do 20.3.2016, pokiaľ bude reklamácia uplatnená po 21.03.2016. Reklamačný poriadok je dostupný na každom obchodnom mieste Banky.