

## Reklamačný poriadok pre platobné služby

Znenie marec 2010

1. Tento reklamačný poriadok upravuje postup pri prijímaní a vybavovaní reklamácií na správnosť a kvalitu služieb poskytovaných v oblasti platobného styku a služieb elektronického bankovníctva.
2. Klient je oprávnený podať reklamáciu v písomnej forme na klientskom pracovisku banky v lehote trinástich mesiacov od vzniku chyby a ak je klient podnikateľom, v lehote šiestich mesiacov od vzniku chyby. Reklamácia musí obsahovať identifikáciu klienta, ktorý ju podal, dôvod reklamácie a jeho požiadavku na riešenie reklamácie.
3. Za reklamáciu sa nepovažuje žiadosť klienta o identifikáciu došlej platby alebo jej platiteľa, žiadosť klienta o sprostredkovanie vrátenia platby jeho zavinením chybnou poslanou a žiadosť o doplnenie údajov a iné žiadosti informačného charakteru, ktorých predmetom nie je námietka voči správnosti a kvalite služieb Banky.
4. Klient je oprávnený požiadať preberajúceho pracovníka o potvrdenie prevzatia reklamácie.
5. Klient je povinný predložiť banke všetky doklady, týkajúce sa reklamovaného prevodu. Banka je oprávnená klienta dodatočne vyzvať na predloženie ďalších dokladov. Ak tak klient v dohodnutej lehote neurobí, má banka právo považovať reklamáciu za neoprávnenú.
6. Banka bez zbytočného odkladu po prijatí všetkých potrebných informácií od klienta a od sprostredkujúcich inštitúcií posúdi oprávnenosť reklamácie a o výsledku informuje klienta. Ak ide o reklamácie pri platobných operáciách uskutočňovaných v Európskom hospodárskom priestore (EHP) v inej mene než v mene členských štátov EHP alebo uskutočňovaných mimo EHP v akejkoľvek mene, celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov. Banka je povinná informovať o tejto skutočnosti používateľa platobnej služby v rámci 30-dňovej lehoty.
7. Banka informuje klienta o konečnom rozhodnutí o vybavení reklamácie písomne.
8. V prípade chyby v zúčtovaní pri tuzemskom prevode vykoná banka opravné účtovanie najneskôr nasledujúci pracovný deň po dni, kedy chybu zistila, alebo bola o nej informovaná klientom alebo inou vykonávacou alebo sprostredkujúcou inštitúciou. Opravné účtovanie banka vykoná aj bez súhlasu klienta, o jeho vykonaní však klienta písomne informuje.
9. Ako súčasť opravného účtovania banka uhradí klientovi úrok za obdobie, počas ktorého nemohol s prostriedkami disponovať.
10. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Banka, náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient; v prípade neoprávnenej reklamácie je však banka oprávnená zúčtovať na ťarchu účtu klienta poplatok v zmysle platného Sadzobníka poplatkov i všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s prešetrením platby.
11. Banka nezodpovedá za neúspešný alebo neuskutočnený prevod v súlade so zákonom o platobných službách, ak sa jedná o zavinenie zo strany klienta alebo zavinenie spôsobené okolnosťami, vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu.
12. Banka nezodpovedá za nedodržanie lehoty na pripísanie sumy cezhraničného prevodu, alebo za jeho neuskutočnenie, ak bolo spôsobené uvedením chybných alebo neúplných údajov zo strany klienta.
13. Prípadné spory vzniknuté v platobnom styku rozhoduje Stály rozhodcovský súd Asociácie bánk SR, IČO: 30 813 182 so sídlom v Bratislave podľa jeho platného a účinného Štatútu a Rokovacieho poriadku v čase začatia konania, v slovenskom jazyku. Rozhodcovský nález (rozhodnutie, rozsudok) bude pre banku a klienta záväzný.
14. Banka je oprávnená meniť alebo dopĺňať reklamačný poriadok. Jeho zmenu spolu s dátumom účinnosti zverejní vo svojich obchodných priestoroch.