

REKLAMAČNÝ PORIADOK





Reklamačný poriadok

I. Úvodné ustanovenia

1. UniCredit Bank Slovakia a. s. so sídlom Šancová 1/A, 813 33 Bratislava, IČO: 00 681 709, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 34/B (ďalej len „banka“) vydáva podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 373/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v znení neskorších predpisov a zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“) tento Reklamačný poriadok UniCredit Bank Slovakia a. s. (ďalej len „reklamačný poriadok“).
2. Reklamačný poriadok všeobecne upravuje vybavovanie reklamácií a sťažností (ďalej len „reklamácie“) bankou a upravuje právne vzťahy vzniknuté medzi bankou a klientom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných bankou klientovi.

II. Všeobecné ustanovenia o reklamáciách

1. Reklamáciu klient podáva v písomnej alebo elektronickej forme (osobne, poštou, e-mailom alebo faxom). Klient je oprávnený podať reklamáciu na ktoromkoľvek obchodnom mieste banky.
2. Ak sa klient domnieva, že zo strany banky boli porušené ustanovenia zákona o platobných službách alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov, vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb, môže predložiť podanie Národnej banke Slovenska.
3. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej predmetom. Podanie musí obsahovať najmä:
 - a) meno, priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu vo veciach, ktorej sa reklamácia týka, typ produktu, resp. číslo účtu;
 - b) samotný predmet reklamácie;
 - c) čoho sa podávateľ domáha;
 - d) doklady dokumentujúce tvrdenie podávateľa.
4. Banka pri prijatí reklamácie potvrdí klientovi vo forme písomného dokladu prebratie reklamácie daného obsahu a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.
5. Klient priloží k reklamácii všetky doklady týkajúce sa príslušného, obchodu alebo služieb, preukazujúcich skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady dokumentujúce jeho tvrdenie. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo klient nedoloží doklady potrebné k jej preskúmaniu, má banka právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať klienta, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované

údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú.

6. Ak je to možné s ohľadom na okolnosti reklamovanej skutočnosti, rozhodne banka o oprávnenosti reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité posúdenie reklamovanej vady služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
7. Banka odošle klientovi oznámenie o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
8. Náklady súvisiace s vybavovaním reklamácie hradí banka, pokiaľ tento reklamačný poriadok alebo osobitný právny predpis neustanovuje inak.

III. Podmienky a postup pri reklamáciách platobných služieb

1. Reklamáciou platobných služieb sa rozumie uplatnenie nároku klienta vo forme písomnej žiadosti na preverenie správnosti a kvality poskytnutých platobných služieb.
2. Banka prijíma reklamácie platobných služieb počas celej prevádzkovej doby príslušnej pobočky banky.
3. Banka pri prijatí reklamácie platobných služieb potvrdí klientovi vo forme písomného dokladu prebratie reklamácie daného obsahu a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom.
4. Klient priloží k reklamácii platobných služieb všetky doklady týkajúce sa vykonania príslušnej platobnej operácie, príslušného obchodu alebo služieb, preukazujúcich skutočnosti ním tvrdené, pokiaľ mu banka po vykonaní príslušnej platobnej operácie, príslušného obchodu alebo služieb takýto doklad vydala, resp. iné doklady dokumentujúce jeho tvrdenie. V prípade, že reklamácia platobných služieb neobsahuje požadované náležitosti alebo klient nedoloží doklady potrebné k jej preskúmaniu, má banka právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať klienta, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade bude reklamácia považovaná za neoprávnenú.
5. Klient má nárok na nápravu zo strany banky, ak banku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z bežného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na bežný účet informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu, vrátane ďalších nárokov podľa zákona o platobných službách.
6. Reklamácie platobných operácií vykonaných prostredníctvom platobnej karty je klient povinný podať bez zbytočného odkladu, a to do 15 dní od vystavenia výpisu z kartového účtu v prípade kreditnej platobnej karty, alebo do 45 dní od zúčtovania platby v prípade debetnej platobnej karty. V prípade, ak klient podá reklamáciu po uvedených lehotách, má sa za to, že nekonal bez zbytočného odkladu, pokiaľ nepreukáže opak.
7. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie platobných služieb bez zbytočného odkladu. Tým nie je dotknutý čas potrebný na preskúmanie a preukázanie autentifikácie, lehoty na vrátenie finančných prostriedkov a na posúdenie zodpovednosti poskytovateľov platobných služieb. O výsledku reklamácie banka informuje klienta bez zbytočného odkladu.
8. Na vybavovanie reklamácií pri platobných službách poskytovaných v mene, ktorá nie je eurom, ani inou menou zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, alebo poskytovaných v každej mene

mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, sa primerane vzťahuje bod 7 tejto časti, pričom však celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov. Banka informuje o tejto skutočnosti klienta v rámci 30 dňovej lehoty.

9. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša predkladateľ reklamácie.
10. Náklady spojené s vybavením reklamácie platobných služieb znáša banka, tým nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté právo banky na náhradu škody.
11. Náklady opravného zúčtovania znáša banka alebo sprostredkovateľ, ktorá zapríčinila (ktorý zapríčinil) chybu v zúčtovaní; tým nie je dotknuté právo na náhradu škody ani právo na vydanie bezdôvodného obohatenia.
12. Vyššie uvedené ustanovenia sa primerane vzťahujú aj na reklamácie týkajúce sa použitia platobného prostriedku.

IV. Vylúčenie zodpovednosti banky pri poskytovaní platobných služieb

1. S odvolaním sa na ustanovenia zákona o platobných službách banka nezodpovedá za porušenie povinnosti pri poskytovaní platobných služieb v prípade, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť v zmysle zákona č. 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu.
2. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinnosti, 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.

V. Záverečné ustanovenia

1. Pre spory vzniknuté medzi bankou a klientom je v prípade, že banka uzatvorí s klientom rozhodcovskú zmluvu, príslušný stály rozhodcovský súd v rámci rozhodcovského konania v zmysle všeobecných záväzných právnych predpisov. Ak sa banka a klient nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právom Slovenskej republiky a vzájomné spory, ktoré by z týchto vzťahov vznikli, je príslušný prejednať a rozhodovať všeobecný súd v mieste sídla banky.
2. Vzťahy medzi klientom a bankou neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnou zmluvou, obchodnými podmienkami banky pre príslušný produkt, Všeobecnými obchodnými podmienkami UniCredit Bank Slovakia a. s. a všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to v tomto poradí.
3. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi banka klientom zverejnením vo svojich obchodných priestoroch.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1. marca 2010.