

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

### I. Úvodné ustanovenia

1. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 – Michle, IČ: 649 48 242, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: B, vložka číslo: 3608, organizačná zložka: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, Šancová 1/A, 813 33 Bratislava, IČO: 47 251 336, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 2310/B (ďalej len „banka“) vydáva v súlade s platnými právnymi predpismi, najmä podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“), zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých predpisov, zákona č. 90/2016 Z.z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento Reklamačný poriadok (ďalej len „reklamačný poriadok“).
2. Reklamačný poriadok upravuje spôsob komunikácie medzi bankou a klientom pri vybavovaní reklamácií alebo sťažností klienta (ďalej len „reklamácia“) v prípadoch, ak sa klient domnieva, že banka nedodrжала podmienky vyplývajúce zo zmluvy uzavretej medzi bankou a klientom alebo že postup banky je v rozpore s platnými zákonmi.
3. Tento reklamačný poriadok sa uplatní výlučne pre podania klientov vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi klientom a UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, Šancová 1/A, 813 33 Bratislava.

### II. Podmienky a lehoty prijatia reklamácie

1. Reklamáciu môže klient podať/adresovať:
  - a) **osobne** na ktoromkoľvek obchodnom mieste banky, prednostne tam, kde má vedený bežný účet. Klientsky pracovník poskytne klientovi všetky potrebné informácie k vyriešeniu podania. Pokiaľ okamžité riešenie nie je možné, bude spísaný záznam o reklamáci, ktorý je zaslaný príslušnému útvaru banky k ďalšiemu vybaveniu.
  - b) **elektronicky**
    - e-mailom na adresu [reklamacie@unicreditgroup.sk](mailto:reklamacie@unicreditgroup.sk),
    - prostredníctvom internetovej stránky [www.unicreditbank.sk](http://www.unicreditbank.sk) s použitím formulára pre podanie reklamácie,
    - telefonicky prostredníctvom infolinky UniTel 0800 14 00 14 alebo \*1111 (banka hovor s klientom zaznamenáva za účelom zdokumentovania obsahu reklamácie),
  - c) **poštou** na adresu: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, Riadenie kvality služieb SK, Šancová 1/A, 813 33 Bratislava.
2. Reklamácia alebo sťažnosť musí obsahovať nasledujúce informácie o klientovi a o predmete podania:
  - a) identifikačné údaje klienta (meno, priezvisko fyzickej osoby/obchodné meno a sídlo právnickej osoby),
  - b) kontaktné údaje klienta (adresa, e-mail, telefónne číslo) pre ďalšiu komunikáciu s bankou,
  - c) pokiaľ je to relevantné, označenie produktu/služby, ktorej sa reklamácia týka, vrátane uvedenia čísla účtu alebo čísla platobnej karty, ak sú predmetom reklamácie,
  - d) samotný predmet reklamácie s uvedením čo konkrétne klient od banky žiada,
  - e) fotokópie dokladov preukazujúcich tvrdenia klienta.
  - f) v prípade transakcie realizovanej prostredníctvom platobnej karty vyplnený a klientom podpísaný formulár Reklamačný protokol transakcií vykonaných platobnou kartou, ktorý je k dispozícii na obchodných miestach banky a v elektronickej podobe na [www.unicreditbank.sk](http://www.unicreditbank.sk).  
Pokiaľ podanie neobsahuje potrebné náležitosti, požiadava banka klienta o jeho doplnenie.
3. Na účely tohto reklamačného poriadku sa za reklamáciu nepovažuje:
  - a) žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby, resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo banky,

- b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu chybných platby,
- c) žiadosť o vydanie fotokópie dokladu o vykonaní platby alebo vkladového obchodu (napr. vkladový alebo výberový doklad),
- d) žiadosť o vydanie náhradného výpisu z účtu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi,
- e) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne v rozpore s úmyslom využiť službu a/alebo produkt banky, voči ktorej žiadosť smeruje,
- f) podanie klienta, ktoré súvisí s neplnením alebo chybným plnením inej osoby ako banky, a to v prípade, ak nárok tretej osoby na plnenie za poskytnutý tovar alebo službu bol splnený s použitím platobného prostriedku vydaného bankou (napr. nedodanie tovaru, ktorého cena bola uhradená prostredníctvom platobnej karty vydananej bankou),
- g) podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb banky, pripomienky k službám a/alebo produktom poskytovaných bankou,
- h) opakované podanie k bankou vybavenej reklamáci, ktorého obsahom je skutočnosť, ktorá už raz bola v rovnakej veci reklamovaná tým istým klientom bez uvedenia nových skutočností alebo dôkazných prostriedkov.

#### 4. Klient podáva reklamáciu

- a) ak ďalej nie je uvedené inak, bez zbytočného odkladu potom ako zistí dôvody pre jej podanie, nie neskôr ako do 3 mesiacov od vzniku dôvodu reklamácie, najneskôr však do uplynutia premlčacej lehoty podľa príslušných právnych predpisov,
- b) v prípade reklamácie obrátov na platobnom účte, bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej vady, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na účet,
- c) pri autorizovanej platobnej operácii vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (SEPA inkaso), do 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu, v prípade reklamácie platby kartou, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní od vystavenia výpisu z kartového účtu, ak ide o kreditnú kartu alebo do 45 dní od zúčtovania platby, ak ide o debetnú kartu.

5. Reklamácia sa považuje za riadne podanú, ak je podaná v lehote na podanie reklamácie určenej týmto reklamačným poriadkom alebo podľa zákona, je podaná oprávnenou osobou a obsahuje všetky informácie a doklady určené reklamačným poriadkom.

### III. Vybavenie reklamácie, lehoty a spôsob informovania klienta

1. Banka potvrdí klientovi prevzatie reklamácie v rovnakej forme a spôsobom ako bola bankou prijatá.
2. Všetky lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku začínajú účinne plynúť až odo dňa riadne podanej reklamácie. Ak na žiadosť banky pri vybavovaní reklamácie klient neodstráni zásadné nedostatky podania alebo nedoplní požadované informácie/dokumenty, banka reklamáciu neuzná.
3. Lehota na vybavenie reklamácie predstavuje maximálne 30 kalendárnych dní od dátumu prijatia podania bankou. V prípadoch, kedy osobitný zákon stanovuje iné lehoty, postupuje sa podľa osobitného zákona.
4. Pokiaľ nie je možné uzavrieť reklamáciu v uvedenej lehote, klient je informovaný o aktuálnom stave riešenia a o predpokladanej konečnej lehote vybavenia.
5. Do lehôt na vybavenie reklamácie sa nezapočítavajú lehoty na opravu alebo doplnenie podania klienta alebo na získanie dodatočných dokumentov od klienta alebo tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné k vybaveniu reklamácie.
6. O spôsobe vybavenia reklamácií banka informuje klienta elektronicky e-mailom alebo poštou.

### IV. Neuznanie reklamácie bankou

1. Banka reklamáciu neuzná najmä v nasledovných prípadoch
  - a) zo strany klienta nie sú splnené náležitosti reklamácie a klient tieto na výzvu banky nedoplnil ani v dodatočnej 10 dňovej lehote,

- b) uplynula zákonná premlčacia lehota reklamovaného nároku,
- c) prípad rieši alebo už rozhodol súd, či rozhodcovský súd.

## **V. Nesúhlas s vybavením reklamácie a vznik sporu**

1. Ak klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený bez zbytočného odkladu, spravidla nie neskôr ako 30 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o vybavení reklamácie, podať banke písomné námietky (ďalej len „**odvolanie**“). Na vybavenie odvolania sa použijú ustanovenia tohto reklamačného poriadku, pričom v odvolaní musí byť uvedené číslo reklamácie, proti ktorej odvolanie smeruje, konkrétny popis, s ktorou časťou vybavenia reklamácie klient nesúhlasí a dôvody takéhoto nesúhlasu.
2. Ak klient v rámci odvolania uvádza či dokladá nové skutočnosti alebo dôkazy, ktoré neboli doložené a nemohli byť bankou posúdené pri vybavovaní reklamácie, nie je také podanie považované za odvolanie ale za novú reklamáciu.
3. Doručenie odvolania banke je považované za vznik sporu medzi bankou a klientom.
4. Ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia odvolania, je oprávnený kontaktovať príslušný orgán alternatívneho riešenia sporov podľa osobitných predpisov, ktorým pre účely finančných služieb je: Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, sídlo: Mýtna 48, Blumental offices I, 811 07 Bratislava ([www.institutars.sk](http://www.institutars.sk)).

## **VI. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie**

1. Náklady spojené s vyhotovením a podaním reklamácie, vrátane jej príloh, znáša klient.
2. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Ak je vybavenie reklamácie spojené s nákladmi, na ktorých vynaloženie nie je banka z povahy veci povinná, banka môže dojednať s klientom úhradu takýchto nákladov.
3. Podanie reklamácie nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, ak je reklamácia oprávnená.

## **VII. Záverečné ustanovenia**

1. Vzťahy medzi klientom a bankou neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnou zmluvou, obchodnými podmienkami banky pre príslušný produkt, Všeobecnými obchodnými podmienkami na vykonávanie bankových obchodov a všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to v tomto poradí.
2. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej platnosti a účinnosti oznámi banka klientom Uverejnením.
3. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť od 1. 4. 2019. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetových stránkach banky a je dostupný k nahliadnutiu na všetkých obchodných miestach banky.