



## REKLAMAČNÝ PORIADOK ČESKOSLOVENSKEJ OBCHODNEJ BANKY, a.s.

Československá obchodná banka, a.s.  
(ďalej len „Banka“)

vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok Československej obchodnej banky, a.s. (ďalej len „reklamačný poriadok“) s účinnosťou od 01.04.2010.

### 1. Účel

- 1.1. Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Bankou a klientom vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality produktov a služieb poskytovaných Bankou (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2. Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok (ďalej len „VOP“), Osobitných obchodných podmienok (ďalej len „OOP“), ako aj všetkých samostatných obchodných podmienok vydaných Bankou pre jednotlivé bankové produkty.
- 1.3. V prípade, ak sa ustanovenia VOP, OOP alebo samostatných obchodných podmienok vydaných Bankou pre jednotlivé bankové produkty líšia od ustanovení tohto reklamačného poriadku, majú ustanovenia VOP, OOP alebo príslušných samostatných obchodných podmienok prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.
- 1.4. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk).

### 2. Zásady prijímania reklamácií

- 2.1. Reklamácie môžu byť podané písomne (na adresu: Československá obchodná banka, a.s., Kontaktné centrum, Gunduličova 8, 811 05 Bratislava), ústne, telefonicky, osobne na obchodnom mieste Banky, faxom alebo prostredníctvom elektronickej pošty ([kontaktne.centrum@csob.sk](mailto:kontaktne.centrum@csob.sk)).
- 2.2. 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 neupresní alebo nedoloží Bankou požadované doklady, Banka bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.
- 2.3. V prípade ústnej, resp. telefonickej reklamácie musí byť vyhotovený záznam (písomný, príp. hlasový) a klient v zmysle VOP súhlasí s jeho vyhotovením. Pri reklamáciách

podaných elektronicky, kedy nemôže Banka overiť totožnosť klienta, vybaví takéto podanie poskytnutím informácie, ktorá nebude obsahovať informácie tvoriace bankové tajomstvo, resp. pokiaľ Banka uzná za vhodné, vybaví podanie písomnou formou, a to zaslaním odpovede na korešpondenčnú adresu klienta, spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP.

#### **2.4. Za reklamáciu sa nepovažuje:**

- žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu platby, resp. vkladateľa na účet klienta, vedeného v Banke
- žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby
- žiadosť o zrušenie platby pripravenej k odoslaniu
- žiadosť o kópiu vkladového alebo výberového lístka
- dožiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o príkazcovi alebo špecifikácia platby
- žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť produkt alebo službu Banky, voči ktorej žiadosť smeruje
- podnet klienta na zlepšenie služieb Banky, na úpravu vydávaných dokumentov
- žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb, poskytovaných Bankou
- vyžiadanie potvrdenia o pripísaní platby od banky príjemcu na žiadosť klienta
- vystavenie potvrdenia o zrealizovanej platbe

### **3. Lehoty na podanie reklamácií**

- 3.1.** Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči Banke spôsobom uvedeným v bode 2.1. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet v prípade reklamácie platobnej služby, v ostatných prípadoch do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť zistiť skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie.
- 3.2.** Klient/používateľ platobnej služby má nárok na nápravu neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie len vtedy, ak bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu, resp. pripísania finančných prostriedkov na platobný účet neautorizovanú, alebo chybne vykonanú platobnú operáciu na svojom platobnom účte oznámi Banke ako reklamáciu predmetnej platobnej operácie. O oprávnenosti reklamácie rozhodne Banka bezodkladne a o výsledku reklamácie bude používateľ platobných služieb informovaný bez zbytočného odkladu písomne.
- 3.3.** Lehota na podanie žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie, vykonanej na základe platobného príkazu, predloženého príjemcom, resp. prostredníctvom príjemcu, ktorá spĺňa podmienky ustanovené v § 13 zákona o platobných službách, je 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu. Ak poskytovateľ platobných služieb (Banka, príp. iná banka) zapríčinil chybné vykonanie úhrady, v dôsledku ktorého nastalo bezdôvodné obohatenie

príjemcu platby, vykoná opravné zúčtovanie, a to opravným zúčtovaním na platobný účet, alebo z platobného účtu príjemcu.

- 3.4.** V prípade reklamácií služby súvisiacej s používaním platobnej karty, ak klient nesúhlasí so zaúčtovanou transakciou realizovanou platobnou kartou, vydanou k účtu majiteľa účtu, má právo podať reklamáciu písomne a bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností, avšak v lehote najneskôr do 13 mesiacov od dátumu uskutočnenia transakcie. Povinnosťou držiteľa karty je podať reklamáciu v tej pobočke Banky, ktorá spravuje účet, ku ktorému je platobná karta vydaná a predložiť dostupnú dokumentáciu, ktorá sa vzťahuje k predmetnej transakcii. Banka uplatní reklamáciu transakcie až po predložení všetkých ňou požadovaných dokladov. Presná špecifikácia požadovaných dokladov je pre klienta k dispozícii v Podmienkach pre vydanie a používanie platobnej karty.
- 3.5.** Platné uplatnenie reklamácie klientom nezavazuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Banke po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

#### **4. Lehoty na vybavenie reklamácií**

- 4.1.** Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie pri platobných službách ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby v rozsahu najviac tridsiatich dní.
- 4.2.** Pri reklamáciách transakcií realizovaných platobnými kartami určuje prijímajúca banka lehotu na vyjadrenie sa k reklamovanej transakcii a na odpoveď Banke v zmysle pravidiel príslušnej Kartovej spoločnosti alebo pravidiel Združenia pre bankové karty SR. Banka informuje klienta o priebehu vybavovania reklamácií najneskôr do 30 dní od jej podania. O výsledku reklamácie informuje Banka držiteľa karty až po dodaní odpovede od prijímajúcej banky.
- 4.3.** Banka vybavuje ostatné reklamácie ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom.

#### **5. Oprávnenosť reklamácie**

- 5.1.** Za neoprávnenú sa považuje reklamácia,
- ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi
  - reklamácia služieb, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi klientom a Bankou
  - reklamácia, v ktorej sa uvádzané skutočnosti nezakladajú na pravde
  - reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
- 5.2.** Banka nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 2.4. tohto reklamačného poriadku, ako ani na opakovaný podnet klienta, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.

## 6. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií

- 6.1.** Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Banka.
- 6.2.** Výnimku tvoria:
- Reklamácie vykonávania cezhraničných úhrad, na ktorých sa spravidla podieľajú zahraničné banky, kedy má Banka voči klientovi právo na úhradu skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie v takom rozsahu a za takých podmienok, ktoré sú vymedzené v Informácii o lehotách Československej obchodnej banky, a.s. pre vykonávanie platobných služieb uverejnenej v prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na internetovej stránke Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk).
  - Neoprávnené reklamácie transakcií platobných kariet v SR, pri ktorých je banka oprávnená účtovať majiteľovi účtu poplatok podľa Sadzobníka poplatkov ako i neoprávnené reklamácie transakcií platobných kariet v zahraničí, pri ktorých je podľa Sadzobníka poplatkov banka oprávnená účtovať majiteľovi účtu skutočné náklady banky na vybavenie reklamácie.

## 7. Vylúčenie zodpovednosti Banky

- 7.1.** Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa obchodných podmienok pre príslušný produkt, VOP a OOP, Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu.
- 7.2.** Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, 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.

## 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1.** 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.
- 8.2.** Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia VOP Banky v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.
- 8.3.** Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.04 .2010.