

# 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, ako aj príslušnými metodickými usmerneniami Národnej banky Slovenska (ďalej len „NBS“), tento Reklamačný poriadok Československej obchodnej banky, a.s. (ďalej len „reklamačný poriadok“).

## 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 vyjadrenia nespokojnosti, ktorú Banke adresovala fyzická alebo právnická osoba (ďalej len „klient“) alebo uplatnenia zodpovednosti Banky za vady alebo nároku klienta na preverenie správnosti a kvality produktov a služieb poskytovaných Bankou (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2. V prípade, ak sa ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok („VOP“), osobitných obchodných podmienok pre jednotlivé bankové obchody („OOP“) líšia od ustanovení tohto reklamačného poriadku, majú ustanovenia VOP, OOP alebo príslušných samostatných obchodných podmienok prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto reklamačného poriadku.
- 1.3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti (ďalej len „obchodné miesto“) a na webovom sídle Banky [www.csob.sk](http://www.csob.sk) (ďalej len „Webové sídlo“).

## 2. Zásady prijímania reklamácií

- 2.1. Reklamácia môže byť podaná:
  - a. **poštou:** na adresu Československá obchodná banka, a.s., Žižkova 11, 811 02 Bratislava,
  - b. **telefonicky:** na Call centrum +421 259 66 88 44,
  - c. **osobne:** (ústne, písomne) na obchodnom mieste Banky,
  - e. **elektronicky:**
    - e-mailom na [info@csob.sk](mailto:info@csob.sk), [centrum@csob.sk](mailto:centrum@csob.sk) alebo
    - prostredníctvom kontaktného formulára na oficiálnom Webovom sídle alebo
    - prostredníctvom Internet banking MojaČSOB alebo cez aplikáciu Smartbanking.Banka je povinná pri uplatnení reklamácie vydať klientovi potvrdenie o prijatí reklamácie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie Banka je povinná potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť klientovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bezodkladne, najneskôr však spolu s

dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie sa nemusí doručovať, ak klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Banka prijme reklamáciu v štátnom jazyku alebo v jazyku, v ktorom je vyhotovená zmluva o príslušnom obchode alebo, rámcová zmluva na poskytovanie platobných služieb, zmluva o jednorazovej platobnej službe alebo zmluva o vydávaní elektronických peňazí; formu, podobu a spôsob prijatia reklamácie upravuje tento reklamačný poriadok.

- 2.2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, klient je povinný uviesť svoje identifikačné údaje, najmä v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla 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, e-mailom, 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. Lehoty na riešenie reklamácie začínajú plynúť až dňom preukázania všetkých skutočností, ktoré sú rozhodujúce pre objektívne posúdenie oprávnenosti reklamácie.
- 2.3. V prípade ústnej reklamácie na obchodnom mieste Banky alebo 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 alebo platobného príkazu
  - 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
  - žiadosť klienta o sprostredkovanie vrátenia platby z úhrady za nedodaný tovar/ službu, ktorú klient uhradil platobnou kartou a zároveň má nárok na takúto službu v zmysle Pravidiel kartovej spoločnosti VISA a MC.
- 2.5. Za platobnú službu sa považuje
  - a. vklad finančných prostriedkov v hotovosti na platobný účet a vykonávanie všetkých úkonov súvisiacich s vedením platobného účtu,

- b. výber finančných prostriedkov v hotovosti z platobného účtu a vykonávanie všetkých úkonov súvisiacich s vedením platobného účtu,
- c. vykonávanie platobných operácií vrátane prevodu finančných prostriedkov z platobného účtu alebo na platobný účet vedený u poskytovateľa platobných služieb
  - úhradou,
  - prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku,
  - inkasom,
- d. vykonávanie platobných operácií z úveru poskytnutého používateľovi platobných služieb formou povoleného prečerpania platobného účtu, a to úhradou, prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku, inkasom, alebo formou úverového rámca prostredníctvom platobnej karty alebo iného platobného prostriedku,
- e. vydávanie platobného prostriedku, alebo prijímanie platobných operácií,
- f. poukazovanie peňazí,
- g. platobná iniciačná služba,
- h. služba informovania o platobnom účte.

### 3. Lehoty na podanie reklamácií

- 3.1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie voči Banke spôsobom uvedeným v bode 2.1. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet ak je klient spotrebiteľom, v ostatných prípadoch do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania finančných prostriedkov z platobného účtu/na platobný účet.
- 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.
- 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 spôsobom uvedeným v bode 2.1 a bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočnosti, avšak v lehote najneskôr do 13 mesiacov od dátumu uskutočnenia transakcie. 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. Oprávnenosť reklamácie

- 4.1. Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne. 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 sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.
- 4.2. Banka nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku, ako ani na opakovaný podnet klienta, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.

## 5. Lehoty na vybavenie reklamácií

- 5.1. Banka rozhodne o **reklamácie platobnej služby** v mene EUR alebo v inej mene štátu, ktorý je zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore, bezodkladne, najneskôr však do 15 **pracovných dní** odo dňa doručenia reklamácie. V prípade ak vybavenie reklamácie platobnej služby bude trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, Banka je povinná poskytnúť Klientovi v lehote 15 pracovných dní predbežnú odpoveď a informovať ho o príčine omeškania a termíne konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Na vybavovanie reklamácií **platobných služieb** v inej mene platia lehoty podľa tohto bodu rovnako, avšak len pre tú časť platobnej služby ktorú poskytuje Banka, pričom celkové vybavenie takýchto reklamácií nesmie trvať viac ako 35 pracovných dní a v zložitých prípadoch viac ako 6 mesiacov.
- 5.2. Vybavovanie reklamácií transakcií realizovaných platobnými kartami (najmä pri transakciách s platobnou kartou realizovanou v cudzej mene v zahraničí mimo Európskeho hospodárskeho priestoru) je závislé od prijatia všetkých informácií od sprostredkujúcich inštitúcií – vybavovanie tohto druhu reklamácií preto môže trvať dlhšie, avšak v rámci lehôt podľa bodu 4.1.
- 5.3. Banka vybavuje reklamácie vo vzťahu k poskytovaniu investičných alebo vedľajších služieb podľa zákona o cenných papieroch bez zbytočného odkladu, pričom však celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov.
- 5.4. Banka vybavuje **ostatné reklamácie** bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V zložitých prípadoch môže reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov. Banka musí informovať klienta v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavenie reklamácie bude trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní od dňa doručenia reklamácie Banke, spolu s uvedením príčiny dlhšieho vybavovania a informácie o pravdepodobnom termíne, kedy by mohlo byť preverovanie reklamácie ukončené.

- 5.5. O vybavení reklamácie Banka bezodkladne písomne informuje klienta. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.
- 5.6. V prípade, že vo vzťahu k predmetu reklamácie Banka zaujala stanovisko, ktoré úplne neuspokojuje požiadavky klienta, pričom klient naďalej žiada o nápravu alebo sa domnieva, že Banka porušila jeho práva, je Banka povinná komplexne vysvetliť klientovi svoje stanovisko a informovať ho o ďalších možnostiach uplatnenia jeho sťažnosti, napr. o dostupnosti mechanizmu alternatívneho riešenia sporov, o možnosti obrátiť sa na súd a pod. Informácie o možnosti riešenia sporov sú upravené v článku 9. Možnosti riešenia sporov a reklamácie VOP a zverejnené na Webovom sídle [Možnosti riešenia sporov \(csob.sk\)](http://csob.sk).

## 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. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

## 7. Vylúčenie zodpovednosti Banky

- 7.1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa príslušnej zmluvy o obchode, uzatvorenej s Bankou, VOP alebo OOP, Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní alebo pri vykonaní bankových obchodov vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa všeobecne záväzného právneho 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 miestach s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku a na Webovom sídle.
- 8.2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.  
Tento reklamačný poriadok nahrádza Reklamačný poriadok z 01.05.2021 a nadobúda účinnosť od 01.01.2024.