

# 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“), zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cenných papieroch“), 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, ako aj príslušných metodických usmernení 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 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. Reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku sa rozumie aj sťažnosť v zmysle zákona o cenných papieroch, metodických usmernení NBS, VOP alebo OOP.
- 1.4. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti a na internetovej stránke Banky **www.csob.sk**.

## 2. Zásady prijímania reklamácií

**2.1.** Reklamácie môžu byť podané písomne (na adresu: Československá obchodná banka, a.s., P.O.BOX 815 63, 815 63 Bratislava, alebo na adresu sídla Banky) ústne, telefonicky na Call centrum 0850 111 777, osobne na obchodnom mieste Banky, alebo elektronicky prostredníctvom oficiálnej webovej stránky Banky **www.csob.sk**. Banka prijme reklamáciu vzťahujúcu sa na poskytovanie platobných služieb v štátnom jazyku alebo v jazyku, v ktorom je vyhotovená rámcová zmluva, zmluva o jednorazovej platobnej službe alebo zmluva o vydávaní elektronických peňazí, alebo v jazyku, v ktorom obvykle rokoval s používateľom platobných služieb; formu, podobu a spôsob prijatia reklamácie upravujú tieto zmluvy.

- 2.1. 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.
- 2.2. 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.
- 2.3. Za reklamáciu sa nepovažuje:
- žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu 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
- 2.4. 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

- som- 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
- 2.5. Ak klient podal reklamáciu písomnou formou, Banka písomne potvrdí jej doručenie do 7 dní od doručenia podania. V prípade, že klient podal reklamáciu v pobočke Banky, alebo písomnou formou poštou doporučené, alebo poštou doporučené s doručenkou, alebo elektronicky prostredníctvom oficiálnej webovej stránky, alebo telefonicky na Call centrum (0850 111 777) potvrdenie o doručení reklamácie sa klientovi neodosiela. Potvrdenie sa taktiež neodosiela, ak bola sťažnosť do uvedenej lehoty už vybavená.
- 2.6. Banka poskytuje písomne informácie o postupe Banky pri vybavovaní reklamácie zverejnením tohto Reklamačného poriadku na svojej webovej stránke **www.csob.sk**.

### 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 ostatých 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 nezbavuje 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 platobnej služby** 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 informovať o tejto skutočnosti klienta spolu s uvedením príčiny omeškania a informácie o pravdepodobnom termíne, kedy by mohlo byť preverovanie reklamácie ukončené. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.
- 4.2. Vybavovanie reklamácií transakcií realizovaných platobnými kartami je závislé od prijatia všetkých informácií od sprostredkujúcich inštitúcií a o výsledku vybavenia reklamácií banka informuje najneskôr do 35 pracovných dní od jej podania. V zložitých prípadoch najmä pri transakciách s platobnou kartou realizovanou v cudzej mene v zahraničí (mimo Európskeho hospodárskeho priestoru), môže vybavenie trvať maximálne 6 mesiacov, pričom o priebehu riešenia reklamácií Banka informuje klienta najneskôr do 35 pracovných dní od jej podania.
- 4.3. 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.
- 4.4. Banka vybavuje ostatné reklamácie bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V prípade, že vybavenie reklamácie bude trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní od dňa doručenia reklamácie Banke, je Banka povinná informovať o tejto skutočnosti klienta spolu s uvedením príčiny omeškania a informácie o pravdepodobnom termíne, kedy by mohlo byť preverovanie reklamácie ukončené.

## 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 sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a 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.
- 5.3. 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.

## 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 priestoroch s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku a na websíde Banky .
- 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.
- 8.3. Tento reklamačný poriadok nahrádza Reklamačný poriadok z 01.09.2020 a nadobúda účinnosť od 01.05.2021.