

## REKLAMAČNÝ PORIADOK

ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s., so sídlom Žižkova 11, 811 02 Bratislava, IČO: 35799200 zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sa, vložka číslo 2590/B (ďalej ČSOB SP alebo banka) vydáva tento reklamačný poriadok (ďalej reklamačný poriadok) za účelom informovania svojich klientov o podmienkach a spôsobe reklamácie a so zámerom zvyšovania kvality poskytovaných služieb.

### 1. Úvodné ustanovenia

**1.1.** Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi ČSOB SP 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 „reklamácia“).

**1.2.** Reklamácia je písomné podanie, ktorým klient uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady služieb poskytovaných ČSOB SP, nedodržaním povinností vyplývajúcich zo zákona č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, zo Všeobecných obchodných podmienok pre stavebné sporenie (ďalej VOP) alebo zo zmluvy o stavebnom sporení, resp. zo zmluvy o medziúvere a stavebnom úvere.

**1.3.** Sťažnosť je písomné alebo ústne podanie klienta, smerujúce voči konaniu jednotlivých zamestnancov ČSOB SP, ktoré poukazuje na nedostatky v postupoch banky, prípadne voči forme a obsahu poskytnutých informácií (poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych požiadaviek klientov atď.). Sťažnosťou je aj písomné alebo ústne podanie záujemcu o stavebné sporenie/klienta na porušenie povinností finančného sprostredkovania, vyplývajúce zo zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. Pre náležitosti s ťažnosťí (vrátane sťažnosti na porušenie povinností finančného sprostredkovania), lehoty na ich vybavenie a postup pri ich vybavovaní platia primerane ustanoveniam článkov tohto reklamačného poriadku.

**1.4.** V prípade, že klient nevie posúdiť, či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci pre posúdenie sa stáva obsah a banka si vyhradzuje právo posúdiť túto skutočnosť. Za reklamáciu nebude považovať žiadosť klienta, ktorá nebude mať sporný charakter.

### 2. Zásady prijímania reklamácií

**2.1.** Reklamácie a sťažnosti, v zmysle bodu 1.2. a 1.3. klient podáva:

- písomne na korešpondenčnú adresu ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s., P.O.BOX 813 23, 813 23 Bratislava
- ústne, prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného zastúpenia ČSOB SP (reklamácia, ktorá sa vybaví na mieste sa neregistruje),
- telefonicky na čísle Infolinky: 0800 111 303 v čase medzi 8.30 hod. do 17.00 hod., alebo prostredníctvom elektronickej pošty na adrese (csobsp@csobsp.sk).

**2.2.** Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je predmetom jej obsahu. Klient je povinný predložiť k reklamácie všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je banka oprávnená vyzvať klienta písomne na upresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie požadovaných relevantných dokladov a stanoviť termín predloženia. Ak klient v stanovenom termíne doklady takto vyžiadané nepredloží, banka sa nebude reklamáciou zaoberať.

**2.3.** V prípade ústnej, resp. telefonickej reklamácie musí klient do 2 pracovných dní písomne, alebo elektronicky potvrdiť reklamáciu. 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.

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

**3.1.** Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči ČSOB SP spôsobom uvedeným v bode 2. bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa kedy mal klient možnosť zistiť skutočnosť, ktorá je predmetom reklamácie, pokiaľ sa banka s klientom nedohodne inak.

**3.2.** V prípade, ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej bankou klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto odseku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, musí sa reklamácia uplatniť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.

**3.3.** 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.** Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti začína plynúť dňom prevzatia reklamácie/sťažnosti. ČSOB SP spravidla nepotvrdzuje prijatie reklamácie/sťažnosti.

**4.2.** Dňom prevzatia reklamácie sa rozumie pri reklamáciách podaných:

- v písomnej podobe – deň prevzatia reklamácie podateľňou ČSOB Finančnej skupiny;
- formou poštovej zásielky alebo elektronickou formou – deň doručenia reklamácie do podateľne ČSOB Finančnej skupiny, resp. do príslušnej schránky elektronickej pošty,
- osobne, telefonicky – deň prevzatia reklamácie klientskym poradcom stavebného sporenia, resp. pracovníkom zabezpečujúcim prevádzku Infolinky.

**4.3.** Reklamácie budú v zásade vybavené v období do 30 kalendárnych dní od dátumu prevzatia reklamácie a to v listinnej podobe, alebo zmluvne dohodnutým spôsobom na trvanlivom médiu. V mimoriadnych a zložitých prípadoch, vyžadujúcich si rozsiahle šetrenie, kedy nebude možné dodržať určenú lehotu, musí byť klientovi v tejto lehote písomne poskytnutá predbežná odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.

**4.4.** Reklamácia, ktorá sa týka výhradne inej právnickej alebo fyzickej osoby, musí byť klientovi vrátená najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie.

**4.5.** V súvislosti s podaním reklamácie a jej prešetrovaním nebude banka uplatňovať voči klientovi žiaden postih. Náklady spojené s reklamáciou znáša banka, čím nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté právo na náhradu škody banky. V tom prípade má banka po preukázaní neoprávnenej reklamácie právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie a klient je povinný ich uhradiť.

## **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 nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi klientom a ČSOB SP
- reklamácia, v ktorej sa uvádzané skutočnosti nezakladajú na pravde,
- reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie.

**5.2.** ČSOB SP nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.

## **6. Záverečné ustanovenia**

**6.1.** Reklamačný poriadok je verejnosti k dispozícii na internetovej stránke ČSOB SP [www.csob.sk](http://www.csob.sk). v časti Dôležité dokumenty a v obchodných priestoroch banky.

**6.2.** Banka je oprávnená reklamačný poriadok upravovať a meniť. Zmenu reklamačného poriadku banka zverejňuje na svojej internetovej stránke, v obchodných priestoroch alebo iným vhodným spôsobom. Zverejnenie zabezpečí najneskôr v deň účinnosti zmeny.

**6.3.** Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 01. 06. 2018.