

OBSAH

I. Časť – Všeobecné ustanovenia

1. Rozsah pôsobnosti Reklamačného poriadku
2. Definícia pojmov
3. Podklady a zdroje pre vybavovanie Podaní
4. Spôsob a forma podania Podania
5. Náležitosti Podania
6. Začatie Konania o vybavení Podania

II. Časť - Reklamačné konanie

1. Lehoty na podanie Reklamácie
2. Lehoty na vybavenie Reklamácie
3. Prehľad niektorých spôsobov vybavenia Reklamácií
 - 3.1. Opravné zúčtovanie
 - 3.2. Reklamácie transakcií uskutočnených Platobnými kartami
 - 3.3. Reklamácie platieb dobierkovou zloženkou
 - 3.4. Reklamácie medzinárodného poštového platobného styku
 - 3.5. Reklamácie súvisiace s uskutočňovaním cezhraničných prevodov
4. Posúdenie oprávnenosti Reklamácie
5. Oznámenie o vybavení Reklamácie
6. Zodpovednosť Klienta a jeho povinnosti
7. Náklady Reklamačného konania
8. Vylúčenie zodpovednosti Banky

III. Časť - Konanie o Sťažnostiach

1. Sťažnosti na poskytovanie investičných služieb v zmysle ZCP a na poskytovanie služieb Banky ako člena CDČP SR
2. Sťažnosti na finančné sprostredkovanie v zmysle ZFS
3. Sťažnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov podľa ZOOU a porušením bankového tajomstva podľa ZB
4. Oznámenie o vybavení Sťažnosti

IV. Časť - Podanie bankového ombudsmana

V. Časť – Žiadosti

1. Sprostredkovanie vrátenia Klientom nesprávne poukázanej platby
2. Iné Žiadosti

VI. Časť – Záverečné ustanovenia

I. ČASŤ – VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Rozsah pôsobnosti Reklamačného poriadku

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta v súvislosti s prijímaním, evidovaním a vybavovaním Podaní zo strany Klientov, ktoré sa týkajú namietania správnosti a kvality služieb poskytovaných Bankou, ktorými sa Klienti domáhajú ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní Služieb Bankou, a ktoré nie sú výslovne upravené vo Všeobecných obchodných podmienkach Banky (ďalej ako „VOP“) a osobitných obchodných podmienkach pre jednotlivé produkty Banky (ďalej ako „osobitné OP“).

2. Definícia pojmov

- 2.1. Pojmy definované vo VOP a v osobitných OP veľkými začiatočnými písmenami majú ten istý význam aj v tomto Reklamačnom poriadku, pokiaľ v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.
- 2.2. **Finančný agent** - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá vykonáva finančné sprostredkovanie na základe písomnej zmluvy s Bankou v zmysle zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.3. **Finančný poradca** - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá vykonáva finančné poradenstvo na základe písomnej zmluvy s Klientom v zmysle zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.4. **Klient** - fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá je s Bankou v záväzkovom vzťahu a/alebo ktorej Banka poskytuje Bankové produkty a/alebo Finančný agent a/alebo Finančný poradca sprostredkuje Bankové obchody, a/alebo osoba, s ktorou Banka a/alebo Finančný agent a/alebo Finančný poradca rokoval o uzavretí Bankového obchodu, aj keď sa takýto Bankový obchod neuskutočnil a/alebo ktorá prestala byť Klientom Banky a na účel Zákona o ochrane pred legalizáciou aj osoba, ktorá sa zúčastňuje konania, na základe ktorého sa má stať zmluvnou stranou záväzkového vzťahu spojeného so Službou poskytovanou Bankou alebo ktorá zastupuje pri konaní s Bankou zmluvnú stranu záväzkového vzťahu týkajúceho sa poskytovanej Služby, alebo je na základe iných skutočností oprávnená na nakladanie s predmetom záväzkového vzťahu týkajúceho sa poskytovania Služieb Banky.
- 2.5. **Konanie o Sťažnostiach** - je činnosť Banky, ktorá na základe podanej Sťažnosti rozhoduje o právach alebo právom chránených záujmoch Klientov Banky. Súčasťou vybavenia Sťažnosti je vykonanie, resp. zabezpečenie nápravy za predpokladu, že náprava je možná a právne podložená.
- 2.6. **Konanie o vybavení Podania** – je činnosť Banky, ktorá na základe podaného Podania (Reklamácie alebo Sťažnosti) rozhoduje o právach a právom chránených záujmoch Klientov a o uplatnených nárokoch. Konanie o vybavení Podania členíme na Konanie o Sťažnostiach a na Reklamačné konanie
- 2.7. **Obchodné miesto Banky** – priestory ústredia a pobočiek Banky, prevádzkarne Slovenskej pošty, a.s. a priestory Finančného agenta a/alebo Finančného poradcu.
- 2.8. **Osoba oprávnená podať Podanie** – Klient (ak je Klientom Banky osoba, ktorá nemá plnú spôsobilosť na právne úkony, je Podanie oprávnený podať len zákonný zástupca s výnimkou nepĺnoletej osoby, ktorej bol vydaný občiansky preukaz, ktorá v prípadoch stanovených v osobitných OP koná priamo) a Klientom splnomocnená tretia osoba (podpis Klienta, uvedený v splnomocnení, musí byť úradne osvedčený) (ďalej ako „Klient“).
- 2.9. **Podanie** – Reklamácia, Sťažnosť, Žiadosť. Podania Banka posudzuje podľa ich obsahu.
- 2.10. **Reklamácia** - ako Reklamácie budú posudzované Podania Klientov, ktorými Klienti namietajú správnosť a kvalitu služieb poskytovaných Bankou v súvislosti s:
- a) Bankovými produktmi
 - b) Platobnými službami.
- 2.11. **Reklamačné konanie** - je činnosť Banky, ktorá na základe podanej Reklamácie rozhoduje o Klientom uplatnených nárokoch. Súčasťou vybavenia Reklamácie je vykonanie, resp. zabezpečenie nápravy za predpokladu, že náprava je možná a právne podložená.
- 2.12. **Sťažnosť** – ako Sťažnosť budú posudzované Podania:
- a) neprofesionálnych, resp. potenciálnych neprofesionálnych Klientov súvisiace s poskytovaním investičných služieb v zmysle zákona č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách

o zmene a doplnení niektorých zákonov a súvisiace s poskytovaním služieb Banky ako člena Centrálného depozitára cenných papierov SR (ďalej ako „CDCP SR“)

- b) Klientov alebo potenciálnych Klientov, Finančného agenta a/alebo Finančného poradcu v súvislosti s finančným sprostredkovaním podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
 - c) Klientov, ktoré sa týkajú práva Klienta ako dotknutej osoby na ochranu osobných údajov podľa zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov alebo odvolania súhlasu Klienta so spracovaním osobných údajov, a ktoré sa týkajú porušenia bankového tajomstva Bankou podľa zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 2.13. **Tlačivo „Podanie“** - predpísané tlačivo Banky, ktoré obsahuje zápis o Podaní.
- 2.14. **Vybavenie Podania (Reklamácie a Sťažnosti)**– ukončenie Konania o Sťažnostiach a Reklamačného konania na základe objektívne zisteného skutkového stavu. Vybavenie Reklamácie a Sťažnosti je písomne oznámené Klientovi - zaslaním Oznámenia o vybavení s odôvodnením, či je Sťažnosť alebo Reklamácia opodstatnená alebo neopodstatnená. Banka v oznámení uvedie aj spôsob vybavenia Podania.
- 2.15. **Žiadosť** – akékoľvek iné Podanie Klienta, ktoré nie je Reklamáciou ani Sťažnosťou.

3. Podklady a zdroje pre vybavovanie Podaní

3.1. Banka pri vybavovaní Podaní vychádza najmä z:

- a) Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZB“)
- b) Zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZPS“)
- c) Zákon č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZOOU“)
- d) Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ObZ“)
- e) Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „OZ“)
- f) Zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZCP“)
- g) Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZOS“)
- h) Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon, ktorý ho v celom rozsahu nahradí (ďalej ako „ZFS“)
- i) Etický kódex bánk v oblasti ochrany spotrebiteľa vydaný Slovenskou bankovou asociáciou
- j) VOP
- k) Osobitné OP
- l) Sadzobník poplatkov Banky
- m) Reklamačné pravidlá medzinárodných kartových spoločností VISA Int. a MasterCard Int.
- n) Akty Svetovej poštovej únie

4. Spôsob a forma podania Podania

4.1. Podanie môže Klient podať:

- a) na tlačive „Podanie“ alebo formou iného písomného podania obsahujúceho Podanie Klienta prostredníctvom ktoréhokoľvek Obchodného miesta Banky, pričom Klient dostane potvrdenú kópiu tlačiva „Podanie“ alebo iného písomného Podania ako písomný doklad o prevzatí Podania Bankou
- b) inou písomnou formou – zaslaním formou poštovej zásielky do Banky na adresu Poštová banka, a.s. Divízia operations, Oddelenie spracovateľské centrum, Referát reklamácie a sťažnosti (ďalej len „Referát reklamácií Banky“) a/alebo písomným podaním u Finančného agenta a/alebo Finančného poradcu.
- c) faxom na telefónne číslo 02/5960 2100, pričom Klient je povinný v lehote do 3 dní doručiť Banke originál Podania
- d) osobne v Referáte reklamácií Banky

- e] elektronickou formou prostredníctvom služby Internet banking, ak ide o Klientov (majiteľov účtov), ktorí majú túto službu v Banke zriadenú alebo prostredníctvom e-mailu na adresu info@pabk.sk
 - f] formou zápisu do Knihy prianí a sťažností, ktorá sa nachádza v každej pobočke Banky.
- 4.2. Telefonické Podania Banka, s výnimkou uvedenou v tomto bode, neprijíma, a to v záujme ochrany bankového tajomstva Klientov. Telefonické Podania sa môžu výnimočne prijať len v odôvodnených prípadoch, a to v prípade ak sa telefonické Podania týkajú obchodovania s finančnými nástrojmi podľa ZCP a obchodov uzatvorených na základe Rámcovej treasury zmluvy alebo v prípade, kedy je Banka oprávnená a zároveň povinná podľa ObZ, ZPS, VOP a osobitných OP vykonávať opravné zúčtovanie, a to aj bez príkazu alebo súhlasu Klienta.
- 4.3. Poverený zamestnanec Banky osobne preberajúci Podanie je povinný a oprávnený identifikovať Klienta a overiť jeho identifikáciu (meno, priezvisko, rodné číslo alebo dátum narodenia). O overení identifikácie Klienta (druh dokladu totožnosti a jeho číslo) je povinný uskutočniť písomný záznam na tlačive „Podanie“ alebo na inom písomnom podaní obsahujúcom Podanie Klienta.
- 4.4. Poverený zamestnanec Banky je povinný prijať Podanie v ktoromkoľvek Obchodnom mieste Banky, alebo v Referáte reklamácií Banky. V prípade Podaní - Reklamácií týkajúcich sa cezhraničných prevodov je možné Reklamáciu podať výlučne v pobočke Banky, v ktorej bol podávaný príkaz na cezhraničný prevod.
- 4.5. V prípade, že Držiteľ platobnej karty reklamuje transakciu zúčtovanú ako platbu za tovar alebo služby na základe písomnej objednávky, telefonickej objednávky alebo prostredníctvom elektronických médií (internet) tak, že oznámil číslo svojej Platobnej karty, je povinný nesprávne vybavenie objednávky reklamovať len priamo u obchodníka.

5. Náležitosti Podania

- 5.1. Z obsahu Podania musí byť zrejmé, kto Podanie podáva, akej veci sa týka a čo Klient požaduje.
- 5.2. V Podaní musí byť čitateľne uvedené:
- a] identifikačné údaje Klienta v rozsahu meno, priezvisko a adresa, resp. názov, sídlo, identifikačné číslo Klienta – právnickej osoby a identifikačné údaje o fyzickej osobe zastupujúcej alebo konajúcej v mene Klienta, podpis Klienta a dátum podania Podania
 - b] číslo účtu, ktorého sa Podanie týka (ak je k dispozícii)
 - c] dôvod podania Podania a požiadavka Klienta
 - d] reklamovaná transakcia – jej suma a dátum
- 5.3. Klient k Podaniu priloží fotokópiu alebo originál ústrižku alebo iného dokladu, týkajúceho sa reklamovanej transakcie
- 5.4. V prípade Podania (Reklamácie) týkajúcej sa transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty je Klient povinný uviesť aj všetky ďalšie známe informácie o reklamovanej transakcii (napr. typ Platobnej karty, číslo Platobnej karty, čas uskutočnenia reklamovanej transakcie – aspoň približný a umiestnenie bankomatu, alebo POS terminálu).
- 5.5. V Podaní môže Klient uviesť kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a elektronickú adresu.
- 5.6. Pokiaľ Podanie neobsahuje vyššie uvedené údaje, zamestnanec Referátu reklamácií Banky písomne vyzve Klienta, aby v stanovenej lehote doplnil a spresnil potrebné údaje s poučením, že inak nebude možné Podanie prešetriť a Podanie bude odložené.
- 5.7. Ak Klient odstráni nedostatky svojho Podania, od tohto momentu začínajú plynúť nové lehoty na jeho vybavenie.
- 5.8. Banka má právo v záujme objektívneho vybavenia Podania požadovať od Klienta, kedykoľvek počas šetrenia Podania, zapožičanie originálu ústrižku alebo iného dokladu týkajúceho sa transakcie, ktorá má byť Bankou prešetrená.

6. Začatie Konania o vybavení Podania

- 6.1. Konanie o vybavení Podania (Reklamácie alebo Sťažnosti) sa začína dňom prijatia tohto Podania Bankou.
- 6.2. Okrem Podania zo strany Klienta sa konanie o vybavení Podania začína i na podnet:
- a] Banky, ktorá zistila skutočnosti podmieňujúce začatie konania
 - b] Slovenskej pošty, a.s. (ďalej len „SP“) a/alebo Finančného agenta a/alebo Finančného poradcu v súvislosti so Službami Banky, ktoré poskytujú pre Klientov Banky na zmluvnom základe
 - c] iného poskytovateľa bankových služieb
 - d] iných ďalších subjektov ako napr. bankového ombudsmana, Národnej banky Slovenska, Ministerstva financií Slovenskej republiky, Slovenskej obchodnej inšpekcie a pod.

II. ČASŤ – REKLAMAČNÉ KONANIE

1. Lehoty na podanie Reklamácie

- 1.1. Reklamáciu môže Klient podať v lehote do jedného (1) roka odo dňa nasledujúceho po dni, kedy vznikla skutočnosť zakladajúca dôvod pre podanie Reklamácie, t.j. odo dňa uskutočnenia príslušnej operácie (spravidla podľa dátumu dennej pečiatky, prípadne dátumu valuty reklamovanej transakcie).
- 1.2. V prípade reklamácie Platobnej služby v zmysle ZPS, je Klient Reklamáciu povinný podať bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania alebo pripísania finančných prostriedkov z Účtu alebo na Účet Klienta.
- 1.3. V prípade Reklamácie Klientom autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe Prevodného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (inkaso), je lehota na podanie žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov osem (8) týždňov odo dňa odpísania prostriedkov z Účtu
- 1.4. V prípade Reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty je lehota do tridsiatich piatich (35) dní odo dňa zúčtovania tejto transakcie na Účte Klienta. V prípade ak je Reklamácia podaná v lehote tridsiatich šiestich (36) dní a neskôr odo dňa zúčtovania spornej transakcie, Banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel kartových spoločností nezaručuje, že Reklamáciu bude možné prešetriť.
- 1.5. Reklamácie na platby realizované medzinárodnými poštovými poukážkami TFP1 a medzinárodnými dobierkovými poukážkami TFP3 sú prijímané v lehote do šiestich (6) mesiacov po dni podania zásielky.
- 1.6. Reklamácie na ostatné platby medzinárodného poštového platobného styku sú prijímané v lehote jedného (1) roka odo dňa uskutočnenia platby.
- 1.7. V prípade Dobierkových zloženiek Banky je lehota na podanie Reklamácie dodania zásielky na dobierku alebo Reklamácie Dobierkovej sumy šesť (6) mesiacov. Reklamácia je podávaná na reklamačnom liste SP prostredníctvom pôšt v súlade s reklamačným poriadkom SP.
- 1.8. V prípade nedoručenia poštovej zásielky odoslanej Bankou je lehota na podanie Reklamácie dodania zásielky šesť (6) mesiacov v súlade s reklamačným poriadkom SP.

2. Lehoty na vybavenie Reklamácie

- 2.1. Zamestnanec Referátu reklamácií Banky vybaví Reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr do troch (3) pracovných dní od jej doručenia Referátu reklamácií Banky. V zložitých prípadoch do tridsiatich (30) kalendárnych dní od prijatia Reklamácie Obchodným miestom Banky.
- 2.2. V prípade Reklamácie Platobnej služby rozhodne zamestnanec Referátu reklamácií Banky o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu. Do lehoty bez zbytočného odkladu je zahrnutý čas nevyhnutný na komunikáciu s domácimi a zahraničnými poskytovateľmi Platobných služieb.
- 2.3. Na vybavovanie Reklamácií pri Platobných službách poskytovaných v inej ako domácej mene a v iných ako domácich menách štátov Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej ako „EHP“) v rámci EHP alebo v každej mene mimo EHP sa primerane vzťahuje ustanovenie predchádzajúceho bodu 3.2, pričom však celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako tridsať (30) kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť (6) mesiacov. Banka je povinná Klienta informovať o tejto skutočnosti v rámci tridsať (30) dňovej lehoty.
- 2.4. V prípade žiadosti o vrátenie finančných prostriedkov z autorizovanej platobnej operácie vykonanej Bankou inkasným spôsobom, Banka Klientovi vráti finančné prostriedky za podmienok uvedených vo VOP, alebo Klientovi zašle odôvodnenie odmietnutia vrátenia požadovanej sumy.
- 2.5. V prípade Reklamácie týkajúcej sa použitia Platobnej karty v zahraničí je lehota na vybavenie najneskôr stoosemdesiat (180) kalendárnych dní od jej doručenia.
- 2.6. V prípade, ak sú v zmluve medzi Klientom a Bankou dohodnuté iné lehoty pre vybavenie Reklamácií, Banka postupuje v súlade so zmluvne dohodnutými lehotami.

3. Prehľad niektorých spôsobov vybavenia Reklamácií

3.1. Opravné zúčtovanie

- 3.1.1. Zamestnanec referátu reklamácií Banky je oprávnený podľa príslušných ustanovení ObZ, ZPS, VOP a osobitných OP vykonávať opravné zúčtovanie, a to aj bez príkazu alebo súhlasu Klienta. Ide o povinnosť Banky, ktorú Klient nemôže obmedziť.
- 3.1.2. Opravné zúčtovanie je zamestnanec Referátu reklamácií Banky povinný vykonať najneskôr v nasledujúci Bankový pracovný deň po dni, keď bolo chybné účtovanie zistené.

- 3.1.3. Ak Klient neoznámí Banke, v ktorej má vedený Účet, chybu v zúčtovaní najneskôr v lehote trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania alebo pripísania sumy z Účtu alebo na Účet, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na nápravu zo strany Banky.
- 3.1.4. Ako súčasť opravného zúčtovania Banka, ktorá chybu v zúčtovaní zapríčinila, nahradí Klientovi úrok zo sumy peňažných prostriedkov za obdobie, počas ktorého s nimi nemohol nakladať, prípadne aj ďalšiu preukázanú škodu, ak nárok na náhradu škody nezanikol.
- 3.1.5. Ako súčasť opravného zúčtovania je zamestnanec Referátu reklamácií Banky povinný vysporiadať na Účte Klienta poplatky, ktoré boli odúčtované v priamej súvislosti s nesprávne zúčtovanou transakciou. Tieto náklady nahradí Banka, ktorá chybné účtovanie zapríčinila.
- 3.1.6. Ak opravné zúčtovanie z Účtu Klienta nie je možné vykonať, náklady opravného zúčtovania znáša Banka, ktorá zapríčinila chybné účtovanie.
- 3.1.7. Vykonanie opravného zúčtovania nie je Klientovi spoplatňované.
- 3.1.8. Zamestnanec Referátu reklamácií Banky je povinný bez zbytočného odkladu o vykonaní opravného zúčtovania vyznameniť Klienta písomne alebo elektronickou formou.
- 3.1.9. Opravné zúčtovanie zamestnanec Referátu reklamácií Banky nevykoná, ak chybné zúčtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojou chybou Klient.
- 3.1.10. Ak sa prešetrením Reklamácie zistí, že sporná transakcia bola zúčtovaná na nesprávny Účet zapríčinením Banky, zamestnanec Referátu reklamácií Banky je povinný vykonať opravné zúčtovanie, a to vždy, aj bez príkazu Klienta.

3.2. **Reklamácie transakcií uskutočnených Platobnými kartami**

- 3.2.1. Klient môže podať Reklamáciu na zaúčtovanú transakciu realizovanú v elektronickom prostredí (ATM, POS terminál – vrátane použitia pri úhrade za poštové služby) a v neelektronickom prostredí (imprinter) v lehote do tridsiatich piatich (35) dní odo dňa zaúčtovania transakcie na Účte Klienta. V prípade ak je Reklamácia podaná v lehote tridsiatich šiestich (36) dní až trinástich (13) mesiacov odo dňa zaúčtovania spornej transakcie, Banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel kartových spoločností nezaručuje, že Reklamáciu bude možné prešetriť.
- 3.2.2. V prípade, že Klient Reklamuje transakciu zúčtovanú ako platbu za tovar alebo služby na základe písomnej objednávky, telefonickej objednávky alebo prostredníctvom elektronických médií (internet) tak, že oznámil číslo svojej Platobnej karty, je povinný nesprávne vybavenie objednávky reklamovať len priamo u obchodníka.
- 3.2.3. V prípade oprávnenej Reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty, poverený zamestnanec Banky zúčtuje reklamovanú sumu v prospech Účtu, ku ktorému je vydaná Platobná karta, so spätnou valutou spolu s poplatkami, ktoré boli odúčtované v priamej súvislosti s reklamovanou transakciou.

3.3. **Reklamácie platieb dobierkovou zloženkou**

- 3.3.1. Odosielateľ zásielky na dobierku (prijemca platby) môže v lehote šesť (6) mesiacov po podaní zásielky na poštovú dopravu na ktorejkoľvek pošte reklamovať dodanie zásielky na dobierku alebo dobierkovú sumu. Vyplní pritom podanie SP.
- 3.3.2. Dodávacia pošta Reklamáciu prešetrí v dodávacích dokladoch. Ak sa zistí, že zásielka bola dodaná a dobierková suma zaplatená, pošta podanie zašle Referátu reklamácií Banky, kde bude Reklamácia prešetrená a výsledok šetrenia zamestnanec Referátu reklamácií Banky zapíše do reklamačného listu, ktorý následne zašle dodávacej pošte.
- 3.3.3. O výsledku vybavenia Reklamácie informuje Klienta pošta, ktorá podanie vybavila.
- 3.3.4. Za škody, ktoré pošte vzniknú nesprávnym vyplnením dobierkovej zložky zodpovedá odosielateľ zásielky.

3.4. **Reklamácie medzinárodného poštového platobného styku**

- 3.4.1. Riešenie Reklamácií medzinárodného poštového a platobného styku je realizované v súlade s Aktmi Svetovej poštovej únie, Vykonávacím poriadkom, s príslušnými medzištátnymi zmluvami, Dohodami o realizovaní platieb prostredníctvom elektronickej siete Eurogiro, Network A/S (ďalej ako „EG“).
- 3.4.2. Lehota na vybavenie Reklamácie môže byť primerane dlhšia, maximálne však šesť (6) mesiacov, a to z dôvodu nevyhnutnosti komunikovania s prevádzkovateľmi platobných služieb a poštovými správami v zahraničí. O tejto skutočnosti poverený zamestnanec Banky vopred písomne informuje Klienta.
- 3.4.3. Pri Reklamácií platby do zahraničia reklamuje platiteľ platbu realizovanú medzinárodným príkazom EG. Banka prijatú Reklamáciu odošle do zahraničia typom správy MT195 alebo e-mailom, o čom Klienta písomne informuje.

- 3.4.4. Pri Reklamacii platby zo zahraničia reklamuje prijímateľ platby nedoručenú platbu vrátane platby za zásielku na dobierku.
- 3.4.5. Pri Reklamacii odosielateľa platby reklamuje odosielateľ platbu realizovanú TFP1, TFP3 prostredníctvom zahraničnej poštovej správy na tlačive TFP6, TFP8 alebo inou písomnou formou. Reklamácia na platbu EG sa do Banky doručuje typom správy MT195, faxom alebo e-mailom.
- 3.5. Reklamácie súvisiace s uskutočňovaním cezhraničných prevodov**
- 3.5.1. Klient Banky – príkazca platby do zahraničia reklamuje platbu výlučne v pobočke Banky, v ktorej bol podávaný Prevodný príkaz na cezhraničný prevod. Banka podľa spôsobu platby zašle Reklamáciu swiftovou správou korešpondenčnej banke, resp. banke príjemcu platby.
- 3.5.2. V prípade Reklamácie zahraničnej banky (banky príjemcu platby, resp. korešpondenčnej banky), t.j. v prípade neúplných, nepresných inštrukcií v platobnom príkaze Klienta Banky, zahraničná banka zašle Reklamáciu swiftovou správou do Banky ako banky príkazcu platby. Banka obratom telefonicky, resp. elektronicky, písomne, vyzve Klienta o doplnenie platobných inštrukcií. Po obdržaní písomného stanoviska k požadovaným údajom od Klienta, Banka zašle odpoveď zahraničnej banke swiftovou správou.
- 3.5.3. V prípade Reklamácie Klienta Banky ako príjemcu platby zo zahraničia o jej nedoručení, Banka po zistení, že platbu zo zahraničia neobdržala, kontaktuje Klienta telefonicky, resp. elektronicky, písomne. Odporučí Klientovi, aby platbu reklamoval u príkazcu platby, ktorý môže požiadať o preverenie v banke, kde príkaz podával, kedy a akou formou bola platba realizovaná.
- 4. Posúdenie oprávnenosti Reklamácie**
- 4.1. Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bez zbytočného odkladu. Tým nie sú dotknuté ustanovenia ZPS, a to § 10 o preskúmaní a preukázaní autentifikácie, § 14 upravujúceho lehoty na vrátenie finančných prostriedkov a § 21 a 22 o posúdení zodpovednosti poskytovateľov Platobných služieb.
- 4.2. Oprávnené Reklamácie sú tie, ktorých šetrením boli preukázateľne zistené porušenia povinností na strane Banky.
- 4.3. Čiastočne oprávnené Reklamácie sú tie, ktorých šetrením neboli potvrdené namietané skutočnosti v plnom rozsahu. Ide napríklad o prípady, kedy Klient reklamuje viaceré nedostatky a prešetrením bolo zistené, že len ich časť je oprávnená. Tiež ide o prípady, kedy porušenie povinností nebolo výlučne na strane Banky.
- 4.4. Neoprávnené Reklamácie sú tie, ktorých prešetrením neboli zistené nedostatky na strane Banky.
- 5. Oznámenie o vybavení Reklamácie**
- 5.1. Výsledok vybavenia Reklamácie oznamuje zamestnanec Referátu reklamácií Banky Klientovi bez zbytočného odkladu, vždy písomne, jasnou a stručnou formou. Oznámenie je zasielané spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP o doručovaní písomností.
- 5.2. V prípade, ak Reklamácia Klienta bola doručená prostredníctvom e-mailu a oznámenie o vybavení Reklamácie obsahuje informácie, ktoré sú predmetom bankového tajomstva, je Klientovi zaslaná elektronicky na e-mailovú adresu len informácia o odoslaní písomnej odpovede formou poštovej zásielky.
- 5.3. V prípade, ak Klient požaduje osobné prevzatie oznámenia o vybavení Reklamácie v Referáte reklamácií Banky, potvrdí jeho osobné prevzatie na kópii oznámenia svojím vlastnoručným podpisom a uvedením dátumu prevzatia. Zamestnanec Referátu reklamácií Banky je v takomto prípade oprávnený požadovať overenie identifikácie Klienta, o čom uskutoční záznam na kópii oznámenia.
- 5.4. Ak Reklamáciu podala splnomocnená osoba alebo zákonný zástupca Klienta, zamestnanec Referátu reklamácií Banky zasiela odpoveď na ich adresu, pokiaľ nepožiadali v Reklamacii, aby odpoveď bola zaslaná na inú určenú adresu.
- 6. Zodpovednosť Klienta a jeho povinnosti**
- 6.1. Ak Klient (úmyselne alebo z nedbanlivosti) porušil zmluvné podmienky, OP, VOP, všeobecne záväzné právne predpisy, je zodpovedný za vzniknuté následky.
- 6.2. Klient môže oznamovať chyby v zúčtovaní a uplatňovať nárok na ich odstránenie v Banke bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia chyby, najneskôr v lehote trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania sumy z Účtu, resp. pripísania sumy na Účet.
- 6.3. Ak Klient neoznámí Banke, v ktorej má vedený Účet, chybu v zúčtovaní najneskôr v lehote ustanovenej ZPS, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na nápravu zo strany Banky.
- 6.4. Ak nie je Reklamácia podaná v lehotách podľa II. časti bodu 2 tohto Reklamačného poriadku, právo na nápravu na základe Reklamácie zaniká.

7. Náklady Reklamačného konania

- 7.1. Náklady, ktoré Banke v súvislosti s vybavením Reklamácie vzniknú, znáša Banka, okrem prípadov neoprávnených Reklamácií uvedených v bodoch 7.3., 7.4. a 7.5.
- 7.2. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie Banke znáša Klient, ktorý Reklamáciu uplatňuje.
- 7.3. V prípade, ak Reklamácia týkajúca sa použitia Platobnej karty v zahraničí je neoprávnená, má Banka po jej vybavení voči reklamujúcemu Klientovi právo na úhradu takých nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto Reklamácie, ktoré Banka uhradila iným bankám alebo inštitúciám, prostredníctvom ktorých došlo k použitiu bankovej Platobnej karty, pričom sa podieľali na vybavení tejto Reklamácie.
- 7.4. V prípade, ak je Reklamácia týkajúca sa cezhraničného prevodu neoprávnená, má Banka po jej vybavení voči reklamujúcemu Klientovi právo na úhradu nákladov spojených s vybavením takejto Reklamácie.
- 7.5. V prípade, že je Reklamácia týkajúca sa tuzemského prevodu neoprávnená, má Banka po jej vybavení voči reklamujúcemu Klientovi právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s vybavením takejto Reklamácie.
- 7.6. V prípade postupu podľa bodov 7.3., 7.4. a 7.5. zamestnanec Referátu reklamácií Banky písomne oboznámi Klienta s výškou nákladov z titulu vybavovania neoprávnenej Reklamácie a vyzve Klienta, aby v určenej lehote tieto náklady uhradil. Ak tak Klient v určenej lehote neurobí, zamestnanec Referátu reklamácií Banky má právo odúčtovať tieto náklady na ľarchu Účtu Klienta vedeného v Banke. O tejto možnosti musí byť Klient informovaný v oboznámení o výške nákladov z titulu vybavovania neoprávnenej Reklamácie.

8. Vylúčenie zodpovednosti Banky

- 8.1. Za porušenie povinnosti pri uskutočňovaní tuzemského a cezhraničného prevodu podľa ZPS nie je Banka zodpovedná, ak preukáže, že porušenie jej povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo postupom podľa osobitného predpisu.
- 8.2. 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.

III. ČASŤ – KONANIE O SŤAŽNOSTIACH

1. Sťažnosti na poskytovanie investičných služieb v zmysle ZCP a na poskytovanie služieb Banky ako člena CDCP SR

- 1.1. Neprofesionálny, resp. potenciálny neprofesionálny Klient môže podať Sťažnosť na činnosť/nečinnosť Banky pri poskytovaní investičných služieb, na postup Banky pri vykonávaní obchodov uzatvorených na základe Rámcovej treasury zmluvy a na postup Banky pri vykonávaní služieb CDCP SR.
- 1.2. Banka sťažnosť vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní od jej doručenia Obchodnému miestu Banky.
- 1.3. Ak nemožno prešetriť predmet Sťažnosti, Banka túto skutočnosť oznámi bez zbytočného odkladu Klientovi.
- 1.4. Výsledok prešetrenia Sťažností Banka oznámi Klientovi písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V oznámení Banka uvedie aj spôsob vybavenia Sťažnosti.

2. Sťažnosti na finančné sprostredkovanie v zmysle ZFS

- 2.1. Klienti alebo potenciálni Klienti môžu podať Sťažnosť na činnosť/nečinnosť Finančného agenta a/alebo Finančného poradcu pri poskytovaní finančného sprostredkovania.
- 2.2. Banka je povinná vybaviť Sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie Sťažnosti do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa jej doručenia a v tejto lehote je Banka povinná i písomne upovedomiť Klienta o spôsobe vybavenia jeho Sťažnosti.
- 2.3. V odôvodnených prípadoch môže Banka lehotu podľa bodu 2.2. predĺžiť najviac na šesťdesiat (60) kalendárnych dní odo dňa doručenia Sťažnosti, pričom musí Klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na šesťdesiat (60) kalendárnych dní, a to do tridsiatich (30) kalendárnych dní odo dňa doručenia Sťažnosti.

- 3. Sťažnosti v súvislosti s ochranou osobných údajov podľa ZOOU a porušením bankového tajomstva podľa ZB**
- 3.1. Klient môže podať Sťažnosť na porušenie jeho práv ako dotknutej osoby na ochranu osobných údajov podľa ZOOU, alebo v súvislosti s nečinnosťou Banky pri odvolaní súhlasu Klienta so spracovaním osobných údajov alebo s porušením bankového tajomstva Bankou.
- 3.2. Banka Sťažnosť vybaví bez zbytočného odkladu, najneskôr do tridsiatich (30) kalendárnych dní od jej doručenia Banke.
- 3.3. Ak nemožno prešetriť predmet Sťažnosti, Banka túto skutočnosť oznámi bez zbytočného odkladu Klientovi.
- 3.4. Výsledok prešetrenia Sťažností Banka oznámi Klientovi písomne s odôvodnením, či je Sťažnosť opodstatnená alebo neopodstatnená. V oznámení Banka uvedie aj spôsob vybavenia Sťažnosti.
- 4. Oznámenie o vybavení Sťažnosti**
- 4.1. Banka o vybavení Sťažnosti informuje Klienta písomne, spôsobom v zmysle príslušných ustanovení VOP o doručovaní písomností.
- 4.2. V prípade, ak Klient požaduje osobné prevzatie oznámenia o vybavení Sťažnosti v Referáte reklamácií Banky, potvrdí jeho osobné prevzatie na kópii oznámenia svojím vlastnoručným podpisom a uvedením dátumu prevzatia. Zamestnanec Referátu reklamácií Banky je v takomto prípade oprávnený požadovať overenie identifikácie Klienta, o čom uskutoční záznam na kópii oznámenia.
- 4.3. Ak Sťažnosť podala splnomocnená osoba alebo zákonný zástupca Klienta, poverený zamestnanec Banky zasiela odpoveď na ich adresu, pokiaľ nepožiadali v Sťažnosti, aby odpoveď bola zaslaná na inú určenú adresu.

IV. ČASŤ - PODANIE BANKOVÉHO OMBUDSMANA

1. Banka je na požiadanie bankového ombudsmana mu povinná:
- a) poskytnúť informácie a vysvetlenia v rozsahu nevyhnutnom na objasnenie Podania
 - b) umožniť nahliadnuť do bankovej dokumentácie týkajúcej sa Podania alebo na jeho požiadanie vyhotoviť fotokópiu bankovej dokumentácie
 - c) predložiť písomné stanovisko k Podaniu.
2. Podanie Klienta doručené do Banky prostredníctvom bankového ombudsmana je Banka povinná vybaviť v lehote určenej bankovým ombudsmanom.

V. ČASŤ – ŽIADOSTI

1. Sprostredkovanie vrátenia Klientom nesprávne poukázanej platby

- 1.1. V prípade, ak klient inej banky požaduje priamo alebo sprostredkovane prostredníctvom banky, v ktorej má vedený účet, vrátenie platby, ktorú omylom poukázal v prospech Účtu Klienta Banky, zamestnanec Referátu reklamácií Banky postupuje podľa § 92 ods. 1) a 2) ZB.
- 1.2. V prípade, ak Klient Banky žiada vrátenie ním nesprávne poukázanej platby, zamestnanec Referátu reklamácií Banky na základe doručenej žiadosti vyzve príjemcu platby, ktorý má Účet vedený v Banke alebo prostredníctvom banky, v ktorej má vedený účet, aby v lehote podľa § 92 ods. 2 ZB vrátil požadovanú platbu, pričom uvedie, akým spôsobom a v prospech ktorého Účtu má platbu vrátiť. Banka má právo zúčtovať si za sprostredkovanie vrátenia Klientom nesprávne poukázanej platby poplatkov v zmysle Sadzobníka poplatkov.
- 1.3. Pri poskytovaní identifikačných údajov príjemcu platby sa vychádza z ustanovení § 92 ZB ako aj príslušných ustanovení ZOOU. Poskytujú sa len základné údaje, t.j. meno, priezvisko, titul a adresa príjemcu platby.
- 1.4. Žiadosť o sprostredkovanie nesprávne poukázanej platby Klientom musí obsahovať nasledovné náležitosti: číslo účtu platiteľa, číslo účtu príjemcu, kód banky príjemcu, suma prevodu, dátum transakcie, VS, ŠS.

2. Iné Žiadosti

- 2.1. Klient môže požiadať o :
- a) vyhotovenie kópie Zmluvy
 - b) vyhotovenie kópie bankových dokladov, napr. o vyhotovenie kópie už zúčtovaných dokladov, vyhotovenie opisu výpisu z Účtu, vyhotovenie duplikátu vkladovej, úrokovej alebo šekovej poukážky a pod.

- c) identifikáciu platby, resp. vkladateľa platby uskutočnenej v prospech Účtu, ku ktorému má dispozičné práva, alebo o identifikáciu príkazcu platby
 - d) objasnenie vzniku nepovoleného prečerpania na klientskom Účte, o vysvetlenie zúčtovaných poplatkov, termínov realizácie platby, prešetrenie výplaty šekovej poukážky a pod.
 - e) akúkoľvek inú žiadosť informačného charakteru, ktorej obsahom nie je požiadavka na preverenie správnosti a kvality Služieb poskytovaných Bankou, ktorou nepoukazuje na zistené nedostatky v Službách poskytovaných Bankou, ktorou sa nedomáha svojich práv alebo právom chránených záujmov.
- 2.2. V prípade vybavenia Žiadostí podľa bodov 2.1. písm. a), b) a c) je Banka oprávnená na ľarchu Účtu Klienta zúčtovať poplatky podľa Sadzobníka poplatkov (osobitné poplatky alebo poplatok uvedený vo všeobecných ustanoveniach za každých začatých 15 min. práce).

VI. ČASŤ – ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok je súčasťou Zmluvnej dokumentácie medzi Bankou a Klientom.
2. Vzťahy medzi Klientom a Bankou sa riadia Reklamačným poriadkom platným v aktuálnom čase.
3. Informácie získané zamestnancami Banky v rámci šetrenia Podania od jeho prijatia, počas procesu jeho vybavovania až po zaslanie odpovede, ako aj doklady zadovážené v tomto procese, podliehajú ochrane bankového tajomstva podľa ZB.
4. Banka pri vybavovaní žiadostí o náhradu škody postupuje podľa ustanovení ZPS, ObZ a podporne podľa ostatných všeobecne záväzných právnych predpisov.
5. Pokiaľ sa Banke nepodarí vyriešiť Podnanie Klienta v rámci vnútrobankového konania, môže sa Klient obrátiť na bankového ombudsmana. Informácie o spôsobe podania podnetu u bankového ombudsmana, ako aj jeho kontaktné údaje sú zverejnené v Obchodných miestach Banky, na internetovej stránke Banky a internetovej stránke Slovenskej bankovej asociácie.
6. Právne vzťahy medzi Bankou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi Bankou a Klientom, príslušnými ustanoveniami osobitných OP pre jednotlivé Bankové produkty, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami ZPS, ObZ a ostatných súvisiacich všeobecne záväzných právnych predpisov platných na území SR, a to v tomto poradí.
7. Banka je oprávnená najmä z dôvodu zmien v obchodnej politike Banky alebo zmien právnych predpisov alebo na základe vývoja na bankovom trhu alebo vývoja právneho alebo podnikateľského prostredia alebo v záujme bezpečného fungovania bankového systému alebo minimalizácie rizika meniť, dopĺňať tento Reklamačný poriadok, prípadne vydať nový Reklamačný poriadok. Aktuálne znenie bude Uverejnené na všetkých Obchodných miestach Banky a na internetovej stránke Banky www.pabk.sk najmenej pätnásť (15) dní pred dňom nadobudnutia účinnosti zmeny. Ak je predmetom zmeny Reklamačného poriadku zmena v prijímaní alebo vybavovaní Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle ZPS, Banka takúto zmenu Uverejní najneskôr dva (2) mesiace pred nadobudnutím jej účinnosti. Klient je oprávnený nesúhlasiť so zmenou Reklamačného poriadku, pričom tento nesúhlas musí vyjadriť písomným oznámením, doručeným Banke najneskôr jeden (1) deň pred nadobudnutím zmeny; ak Klient so zmenou nesúhlasí a je s Bankou v zmluvnom vzťahu súvisiacim s platobnými službami podľa ZPS (napr. zmluva o bežnom účte), má právo na okamžité ukončenie takého zmluvného vzťahu za podmienok uvedených v osobitných OP. Ak klient v uvedenej lehote neoznámí Banke svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku alebo pokračuje v prijímaní Služieb Banky tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom právnom vzťahu s Bankou pokračovať, považuje Banka takéto konanie Klienta za vyjadrenie súhlasu Klienta so zmenou Reklamačného poriadku a právne vzťahy Banky a Klienta sa riadia zmeneným Reklamačným poriadkom odo dňa nadobudnutia jeho účinnosti. Ak Klient v uvedenej lehote vyjadri svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode medzi Bankou a Klientom, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou. Výpoveď je účinná dňom predchádzajúcim dňu účinnosti Reklamačného poriadku, ak vyššie nie je uvedené inak a ak osobitné OP nestanovujú inak. Banka a Klient sú povinní vysporiadať všetky vzájomné záväzky do ukončenia záväzkového vzťahu.
8. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 01.02.2011, ktorý je zároveň dňom jeho Uverejnenia a účinnosť dňom 16.02.2011. Je dostupný na každom Obchodnom mieste Banky a na internetovej stránke Banky www.pabk.sk.