

# Reklamačný poriadok

Poštová banka, a. s., odštepny závod 365.bank, so sídlom Žižkova 9, 811 02 Bratislava, IČO: 31 340 890, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č.: 501/B (ďalej len „**Banka**“), vydáva v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Zákona o PS**“) a zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení, tento reklamačný poriadok (ďalej len „**Reklamačný poriadok**“):

## Článok I

### Základné ustanovenia a definície pojmov

- 1.1. Tento Reklamačný poriadok upravuje postup Banky pri prijímaní a vybavovaní Reklamácií Klientov, ktorými uplatňujú svoj nárok na preverenie správnosti alebo kvality činnosti Banky, Bankou poskytovaných Služieb alebo produktov, prípadne ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní Služieb Bankou.
- 1.2. Na účely tohto Reklamačného poriadku je:
  - 1.2.1. **Klient** – osoba, s ktorou má Banka v rámci výkonu bankových činností uzavretý bankový obchod v zmysle Zákona o bankách. Ak Banka vystupuje v pozícii sprostredkovateľa, považuje sa za Klienta aj osoba, ktorá požiadala o uzatvorenie zmluvného vzťahu prostredníctvom Banky, a to aj v prípade, že k uzatvoreniu zmluvného vzťahu nakoniec nedôjde.
  - 1.2.2. **Kontaktný e-mail** – e-mailová adresa Klienta, ktorú Klient označil ako e-mailovú adresu určenú na komunikáciu s Bankou.
  - 1.2.3. **Mobilná aplikácia** – služba elektronického bankovníctva poskytovaná prostredníctvom mobilnej aplikácie dostupnej pre Klientov po jej nainštalovaní do mobilného telefónneho zariadenia alebo do tabletu, dostupná pre Klientov výlučne v oficiálnych obchodoch pre iOS a Android (AppStore, Google Play).
  - 1.2.4. **Reklamačné konanie** – konanie Banky, ktoré je vedené na podklade Reklamácie.

- 1.2.5. **Reklamácia** – podanie Klienta, ktorým namieta správnosť a/alebo kvalitu Bankou poskytovaných Služieb alebo ktorým poukazuje na konkrétne nedostatky Bankou poskytovaných Služieb alebo ňou vykonávaných bankových činností. Na účely tohto Reklamačného poriadku sa Reklamáciou rozumie aj sťažnosť v zmysle Zákona o finančnom sprostredkovaní.

**Reklamáciou nie je najmä:**

- podanie:
    - a) v ktorom Klient vo všeobecnej rovine poukazuje na nedostatky Služby, resp. navrhuje ich zlepšenie nevzťahujúce sa na konkrétnu Službu alebo činnosť vykonanú Bankou vo vzťahu ku Klientovi;
    - b) nesprávne vybavenie objednávky je nutné reklamovať len priamo u obchodníka; podanie týkajúce sa chybného plnenia alebo neplnenia zo strany dodávateľa tovaru alebo poskytovateľa služieb, a to ani v prípadoch, ak platba bola realizovaná platobným prostriedkom vydaným zo strany Banky;
    - c) ktorého obsahom je žiadosť o vystavenie rozličných potvrdení zo strany Banky, napr. o pripísaní sumy platby v prospech účtu, o zrealizovaní platby a pod.
  - žiadosť o:
    - a) identifikáciu platby alebo o poskytnutie identifikácie príkazcu platby alebo vkladateľa peňažných prostriedkov na účet Klienta vedeného Bankou,
    - b) sprostredkovanie vrátenia platby;
    - c) zrušenie platby pripravenej na odoslanie;
    - d) kópiu vkladového alebo výberového lístka.
- 1.2.6. **Služba** – akákoľvek služba poskytovaná Bankou v medziach jej bankového povolenia v súvislosti s bankovými obchodmi v zmysle Zákona o bankách, a to vrátane služieb, ku ktorých poskytnutiu dochádza zo strany sprostredkovateľov.
- 1.2.7. **Služba IB** – Internet banking ako služba elektronického bankovníctva, ktorá sa poskytuje prostredníctvom internetu.
- 1.2.8. **Vybavenie Reklamácie** – ukončenie konania o Reklamácií zo strany Banky po preverení skutočností uvedených Klientom v Reklamácií.
- 1.2.9. **Zákon o finančnom sprostredkovaní** – zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
- 1.2.10. **Zákon o bankách** – zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

## Článok II

### Spôsob a forma uplatnenia Reklamácie

- 2.1. **Reklamáciu môže Klient uplatniť:**
- a) elektronickou formou prostredníctvom:
    - služby IB;
    - mobilnej aplikácie;
    - kontaktného e-mailu na adresu hello@365.bank;
  - b) telefonicky prostredníctvom Infolinky Banky: tel. č. 0850 365 365, pri volaní zo zahraničia na tel. č. + 421 2 596 05 365;
  - c) formou písomného podania, a to jeho zaslaním poštou na adresu Poštová banka, a. s., odštepny závod 365.bank, Referát reklamácií a sťažností, Karloveská 34, 841 04 Bratislava.

## Článok III

### Náležitosti Reklamácie a začatie Reklamačného konania

- 3.1. Klient je povinný v Reklamácii uviesť:
- a) svoje identifikačné údaje v rozsahu meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu;
  - b) opis skutočností, ktoré sú predmetom Reklamácie, s uvedením toho, v čom Klient vidí nedostatok a/alebo nesprávnosť činnosti Banky alebo Služby Banky, ktorej sa Reklamácia týka;
  - c) identifikátor produktu, ktorého sa Reklamácia týka, alebo je nutné ho identifikovať na riadne Vybavenie Reklamácie (napr. číslo účtu, číslo platobnej karty a pod.);
  - d) špecifikuje a predloží doklady, ktorými preukazuje pravdivosť ním uvádzaných skutočností;
  - e) špecifikuje spôsob a/alebo predmet nápravy, ktorý od Banky požaduje;
  - f) v prípade podania Reklamácie formou písomného podania podpis Klienta a dátum Reklamácie;
  - g) prípadne akékoľvek ďalšie skutočnosti umožňujúce rýchlejšie a efektívnejšie vybavenie Reklamácie.
- 3.2. V prípade Reklamácie týkajúcej sa platobnej operácie je Klient povinný špecifikovať sumu transakcie, jej dátum, priložiť originál, prípadne fotokópiu potvrdenia o vykonaní platby, prípadne iného dokladu, ktorý sa týka predmetnej transakcie. V prípade platobnej operácie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty je Klient povinný uviesť aj všetky ďalšie známe informácie o reklamovanej platobnej operácii, a to najmä typ a číslo Platobnej karty, čas uskutočnenia reklamovanej transakcie a umiestnenie bankomatu alebo POS terminálu.
- 3.3. Reklamačné konanie sa považuje za začaté okamihom doručenia Reklamácie Banke niektorým zo spôsobov v zmysle bodu 2.1. tohto Reklamačného poriadku. Okamihom začatia Reklamačného konania začínajú plynúť lehoty na rozhodnutie o oprávnenosti Reklamácie a lehoty na Vybavenie Reklamácie podľa Článku IV bod 4.2. Reklamačného poriadku, ak v tomto Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak.

- 3.4. V prípade, že Reklamácia neobsahuje všetky skutočnosti v zmysle bodu 3.1. a/ alebo 3.2. tohto Článku a bez ich uvedenia nie je možné Reklamáciu vybaviť, je Banka oprávnená postupovať spôsobom podľa bodu 3.6. tohto Reklamačného poriadku.
- 3.5. Banka nie je povinná začať a viesť Reklamačné konanie na základe podania, ktoré:
- nie je Reklamáciou v zmysle bodu 1.2.5. tohto Reklamačného poriadku;
  - nebolo podané Klientom alebo osobou oprávnenou konať za Klienta;
  - neobsahuje náležitosti Reklamácie v zmysle bodu 3.1. a/alebo 3.2. Reklamačného poriadku;
  - je opakovanou Reklamáciou, t. j. Reklamáciou týkajúcou sa toho istého Klienta, tej istej veci, Služby a/alebo činnosti Banky, v ktorej Klient neuvedie nové skutočnosti.
  - je vulgárne, hrubo urážlivé, zmätočné, neurčité alebo inak nejasné.
- 3.6. Na podania podľa bodu 3.5. tohto Reklamačného poriadku Banka reaguje s prihliadnutím na obsah konkrétneho podania, pričom Banka je oprávnená sa k týmto podaniam aj nevyjadriť.

## Článok IV

### Lehoty na uplatnenie Reklamácie Klientom a na Vybavenie Reklamácie Bankou

- 4.1. **Lehoty na uplatnenie Reklamácie:**
- 4.1.1. Reklamáciu je Klient povinný uplatniť **bez zbytočného odkladu** odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti.
- 4.1.2. **Osobitné lehoty:**
- a) v prípade Reklamácie platobnej služby týkajúcej sa neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie je Klient povinný podať Reklamáciu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do trinástich (13) mesiacov odo dňa odpísania alebo pripísania fi nančných prostriedkov z alebo na platobný účet Klienta.
  - b) Reklamáciu, ktorej obsahom je žiadosť o vrátenie peňažných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, je Klient oprávnený podať v lehote ôsmich (8) týždňov odo dňa odpísania fi nančných prostriedkov z účtu.
  - c) Reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom Platobnej karty možno podať do stodvadsiatich (120) dní odo dňa zúčtovania tejto transakcie na Účte Klienta. V prípade, že je Reklamácia podaná neskôr, Banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel kartových spoločností nezaručuje, že Reklamáciu bude možné prešetriť.
- 4.2. **Lehoty na rozhodnutie Banky o oprávnenosti Reklamácie a Vybavenie Reklamácie:**

4.2.1. Ak nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, Banka určí spôsob Vybavenia Reklamácie bez zbytočného odkladu odo dňa uplatnenia Reklamácie a v odôvodnených prípadoch, t. j. najmä v prípadoch vyžadujúcich zložité posúdenie, najneskôr do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie. Po určení spôsobu Vybavenia Reklamácie je Banka povinná Reklamáciu vybaviť v lehote nie dlhšej ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie.

4.2.2. **Osobitné lehoty:**

a) **Reklamácia vzťahujúca sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle Zákona o PS:**

- Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia riadnej Reklamácie Banke; ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Banka poskytne Klientovi predbežnú odpoveď so špecifikáciou dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamáciu, pričom lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní;
- ak ide o Reklamáciu vzťahujúcu sa na platobné služby poskytované v inej mene, ako mene EUR, alebo v inej mene ako je mena niektorého zo zmluvných štátov Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, ako i v prípade Reklamácie vzťahujúcej sa na platobné služby poskytované v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, nesmie celkové vybavenie Reklamácie trvať dlhšie ako 35 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť (6) mesiacov;
- Reklamáciu, ktorej obsahom je žiadosť o vrátenie peňažných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, je Banka povinná vybaviť v lehote desiatich (10) pracovných dní od prijatia takejto Reklamácie.

b) **Reklamácia – sťažnosť v zmysle Zákona o finančnom sprostredkovaní:**

- Banka je povinná Reklamáciu vybaviť a prijať opatrenia na jej vybavenie v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia;
- o spôsobe vybavenia Reklamácie Banka informuje Klienta v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia Reklamácie, v odôvodnených prípadoch možno túto lehotu predĺžiť, a to najviac na 60 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. Banka je povinná informovať Klienta o potrebe predĺženia 30-dňovej lehoty v rámci tejto lehoty.

- 4.3. O spôsobe Vybavenia Reklamácie Banka informuje Klienta bez zbytočného odkladu po Vybavení Reklamácie.
- 4.4. V prípade, že Klient nesúhlasí so spôsobom Vybavenia Reklamácie, jeho ďalšie podanie ako reakcia na informáciu o spôsobe Vybavenia Reklamácie v zmysle bodu 4.3. tohto Reklamačného poriadku:
  - a) bude za predpokladu, ak v ňom Klient uvedie ďalšie skutočnosti neuvádzané v pôvodnej Reklamacii, posudzované ako nová Reklamácia a Banka uskutoční nové Reklamačné konanie;
  - b) ak v ňom Klient neuvedie ďalšie skutočnosti než skutočnosti uvádzané v pôvodnej Reklamacii, je Banka oprávnená postupovať spôsobom podľa bodu 3.6. tohto Reklamačného konania; Banka upovedomí Klienta o aplikácii tohto postupu spôsobom zohľadňujúcim formu, v akej Klient toto podanie uplatnil.

## Článok V Náklady Reklamačného konania

- 5.1. Náklady, ktoré Banke v súvislosti s vybavením Reklamácie vzniknú, znáša Banka.
- 5.2. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie Banke znáša Klient.

## Článok VI Záverečné ustanovenia

- 6.1. Tento Reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom 25. 04. 2018, ktorý je zároveň dňom jeho uverejnenia, a účinnosť dňa 25. 04. 2018.
- 6.2. Otázky týkajúce sa vzájomných práv a povinností Banky a Klienta výslovne týmto Reklamačným poriadkom neupravené sa spravujú zmluvnou dokumentáciou vzťahujúcou sa na produkt a/alebo na Službu Banky tvoriace predmet Reklamácie Klienta.
- 6.3. Tento Reklamačný poriadok je dostupný na internetovej stránke Banky [www.365.bank](http://www.365.bank).