



REKLAMAČNÝ PORIADOK

**KDB Bank Europe, Ltd., pobočka zahraničnej banky
(ďalej len „Banka“)**

s účinnosťou od 1. 2. 2017

s odloženou účinnosťou od 15. 2. 2017 pre Klientov, ktorí nie sú spotrebiteľmi, ktorí mali pred dňom zverejnenia týchto Obchodných pravidiel s Bankou uzavretú zmluvu, ktorej súčasťou sú tieto Obchodné Pravidlá,

s odloženou účinnosťou od 1. 4. 2017 pre spotrebiteľov, ktorí mali pred dňom zverejnenia týchto Obchodných pravidiel s Bankou uzavretú zmluvu, ktorej súčasťou sú tieto Obchodné Pravidlá

Zverejnené dňa 31. 1. 2017

1. ÚVODNÉ USTANOVENIA

2. LEHOTY A POSTUPY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ

3. CHYBNÉ ZÚČTOVANIE

4. NÁKLADY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ

5. VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI BANKY

6. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Úvodné ustanovenia

1.1 Toto je úplné znenie Reklamačného poriadku vydaného KDB Bank Europe, Ltd., pobočka zahraničnej banky. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta v rámci reklamačného konania na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov definovaných v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Banke, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré Banka Klientom poskytuje na základe a v súvislosti so Zmluvami uzatvorenými medzi Bankou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a ostatné súvisiace právne vzťahy.

1.2 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok vydaných Bankou (ďalej len "VOP"), Obchodných pravidiel o bankových účtoch, platobných službách a vkladoch (ďalej len „OP“) ako aj všetkých osobitných obchodných podmienok vydaných Bankou pre jednotlivé druhy bankových produktov (ďalej len „OOP“).

1.3 V rozsahu v akom sa ustanovenia VOP, OP alebo OOP líšia od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia VOP, OP alebo OOP prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

1.4 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami, používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný vo VOP, OP alebo OOP, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.

1.5 Banka a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa pre účely Reklamačného poriadku rozumie Klientom voči Banke uplatnené právo na preverenie správnosti a kvality služieb Banky, zo zodpovednosti za vady bankových produktov a poskytovania platobných služieb a ostatných podnetov Klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto Reklamačného poriadku a v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len "Reklamácia").

2. Lehoty a postupy vybavovania Reklamácií

2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu a Banka prijíma Reklamáciu v prevádzkových priestoroch Banky, najneskôr však do ukončenia pokladničných hodín Banky.

2.2 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu voči Banke spôsobom uvedeným v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, a to bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti,

ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť alebo si vec prezrieť, pokiaľ sa Banka s Klientom výslovne nedohodli inak a ak ide o Reklamáciu Klienta, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona o platobných službách, týkajúcu sa neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie tak najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu alebo ich pripísania na účet. Ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Bankou Klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je Klient povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Banke najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.

2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Banke túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.

2.4 Klient môže podať Reklamáciu nasledujúcimi spôsobmi:

- osobne na pobočke KDB Bank v Bratislave,
- písomne formou listu odoslaného na adresu Banky (KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky, Obchodná 2, 811 06 Bratislava),
- elektronickým listom na centrálnu e-mailovú adresu: staznosti@kddbanc.eu
- telefonicky cez KDB Kontakt na centrálnom telefónnom čísle 06 (40) 532-532,
- listom (tzv. „Free Format Letter“) prostredníctvom služby KDB NetBank

Klient je povinný v Reklamácii určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, okrem prípadov, kedy osobitný právny predpis ukladá dôkazné bremeno na Banku. Klient je ďalej v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Banke uplatňuje; pričom takýmto právom Klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

2.5 Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Banka nie je povinná sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie alebo ak osobitný právny predpis neurčí inak. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku.

2.6 Klient je povinný Banke poskytnúť súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Banka nie je povinná vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.

2.7 Banka je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady. Následne Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie v lehotách:

- a) ihneď, v zložitejšom prípade do troch pracovných dní po uplatnení Reklamácie Klientom, pričom celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ak nie je v písm. b) alebo c) tohto bodu uvedené inak;
- b) o oprávnenosti Reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, Banka rozhodne bez zbytočného odkladu, ak nie je v písm. c) tohto bodu uvedené inak;
- c) o oprávnenosti Reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie platobných služieb v inej mene ako zákonnej mene zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo v akejkoľvek mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, Banka rozhodne bez zbytočného odkladu, pričom celkové

vybavenie Reklamácie v zmysle tohto písm. nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov.

- 2.8 Banka potvrdí Klientovi prevzatie jeho Reklamácie. O vybavení Reklamácie vydá Banka Klientovi písomný doklad v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Takýto písomný doklad vydá Banka Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

3. Chybné zúčtovanie

- 3.1 Pokiaľ je predmetom Reklamácie chyba v zúčtovaní tuzemskej úhrady, je Klient povinný oznámiť Banke túto chybu a uplatniť nárok na jej odstránenie najneskôr v lehote určenej v bode 2.2. a spôsobom, ktorý je uvedený v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku.
- 3.2 Banka bez zbytočného odkladu preskúma toto oznámenie Klienta v lehotách a spôsobom stanoveným v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku a pokiaľ zistí, že túto chybu zaviniła, odstráni chybu v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na účet alebo z účtu Klienta, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako toto chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od Klienta alebo od inej banky a dá pokyn na vykonanie opravného zúčtovania iným vykonávacím inštitúciám a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na prevode ovplyvnenom chybným zúčtovaním.
- 3.3 Pokiaľ chybu zaviniła iná banka, Banka ju bez zbytočného odkladu požiada o vykonanie opravného zúčtovania, pričom Banka nezodpovedá za vykonanie tohto opravného zúčtovania inou bankou, za jeho správnosť alebo včasnosť.
- 3.4 Pokiaľ Klient neoznami Banke chybu v zúčtovaní v lehote uvedenej v bode 3.1 tohto Reklamačného poriadku, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným zúčtovaním.
- 3.5 Ustanovenia čl. 2 tohto Reklamačného poriadku sa primerane použijú aj vtedy, ak je predmetom Reklamácie chyba v zúčtovaní v zmysle tohto článku Reklamačného poriadku.

4. Náklady vybavovania Reklamácií

- 4.1 Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Banka.
- 4.2 Pokiaľ Banke vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej Reklamácie týkajúcej určitého bankového produktu s výnimkou platobných služieb v tuzemskej mene alebo inej mene zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru poskytovaných v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru je Klient povinný Banke uhradiť všetky skutočné náklady na vybavenie tejto Reklamácie, ktoré vznikli Banke alebo tretím osobám, ktoré sa podieľali na vybavení tejto Reklamácie v súvislosti s vybavovaním tejto Reklamácie. Ustanovenie tohto bodu sa neuplatní, ak v zmysle osobitných predpisov uhrádza tieto náklady Reklamácie Banka.
- 4.3 Banka nie je povinná postupovať v zmysle bodu 4.1 tohto Reklamačného poriadku, ak podanie Klienta nie je Reklamáciou. Ide pritom najmä o také podanie Klienta, ktorým Klient nereklamuje vadu na strane

Banky (napr. pri žiadosti Klienta o prešetrovanie pripísania sumy prevodu na účet príjemcu vedeného bankou v zahraničí).

5. Vylúčenie zodpovednosti Banky

5.1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa OOP, OP a VOP obchodných Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu. 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.

5.2. Banka nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov, a to:

- a) ak Banka odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu,
- b) ak Banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
- c) ak Banka neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
- d) ak je banke dňom, kedy sa vklady stali nedostupnými, pozastavené nakladanie s vkladmi a zakázané prijímať ďalšie vklady,
- e) ak správca pri výkone nútenej správy v Banke po predchádzajúcom súhlase Národnej banky Slovenska (NBS) alebo Maďarskej národnej banky (PSZÁF) čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v Banke, najdlhšie na dobu 30 dní,
- f) ak NBS alebo PSZÁF pred skončením konania uloží Banke predbežné opatrenie.

6. Záverečné ustanovenia

6.1 Banka a Klient sa dohodli, že 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 OOP, príslušnými ustanoveniami OP, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami Zákona o platobných službách, Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.

6.2 Banka je oprávnená jednostranne meniť alebo dopĺňať Reklamačný poriadok (pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom), a to z dôvodu:

- a) zmien právnych predpisov, alebo
- b) vývoja na bankovom alebo finančnom trhu, ktorý je objektívne spôsobilý ovplyvniť poskytovanie
- c) bankových produktov alebo podmienky vybavovania Reklamácií vo vzťahu k ich poskytovaniu, alebo
- d) zmien technických možností poskytovania bankových produktov alebo vybavovania Reklamácií, alebo
- e) zabezpečenia bezpečného fungovania bankového systému, alebo
- f) zabezpečenia obozretného podnikania Banky a bankovej stability, alebo
- g) skvalitnenia a zjednodušenia poskytovania bankových produktov alebo vybavovania Reklamácií.

Aktuálne znenie Reklamačného poriadku určí Banka zverejnením najneskôr 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas s takouto zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Banke do 15 kalendárnych dní od kedy bola zmena určená zverejnením. Ak je predmetom zmeny Reklamačného poriadku zmena v prijímaní alebo vybavovaní Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, Banka takúto zmenu určí zverejnením najneskôr 2 mesiace pred nadobudnutím jej účinnosti. Klient je v takomto prípade oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas s takouto zmenou písomným oznámením doručeným Banke do 2 mesiacov od kedy bola zmena určená zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený, ak Klient

- (i) po zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Banke alebo
- (ii) pokračuje v prijímaní bankových služieb Banky tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Bankou pokračovať alebo
- (iii) svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil.

Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou a ak je dôvodom výpovede nesúhlas so zmenou v prijímaní alebo vybavovaní Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, tak aj bez Poplatku. Rovnako Banka je oprávnená v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné.

6.3 Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom začatia výkonu bankových činností Banky. Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi Klientom a Bankou sa riadia týmto Reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.