

**Účinnosť od 01.06.2021**

## Reklamačný poriadok - Prima banka Slovensko, a.s.

### 1. Úvodné ustanovenia

#### 1.1 Informácie o banke

Prima banka Slovensko, a.s., so sídlom Hodžova 11, 010 11 Žilina, IČO: 31575951, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu v Žiline, Oddiel: Sa, Vložka číslo: 148/L (ďalej len „banka“) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o platobných službách“), zákonom č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení, zákonom 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 v platnom znení, zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vydáva tento Reklamačný poriadok - Prima banka Slovensko, a.s. (ďalej len „reklamačný poriadok“).

#### 1.2 Použité pojmy

Pojmy použité v tomto reklamačnom poriadku majú význam ako im dávajú Všeobecné obchodné podmienky banky.

#### 1.3 Rozsah úpravy

**1.3.1** Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti banky a klienta v rámci reklamačného konania. Reklamačné konanie je konanie, ktoré banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na posúdenie správnosti a kvality služieb poskytnutých bankou v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi bankou a klientom pri poskytovaní platobných služieb, poskytovaní iných produktov a služieb banky v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku. Reklamačný poriadok je

k dispozícii vo všetkých obchodných miestach banky a na webovom sídle banky [www.primabanka.sk](http://www.primabanka.sk).

**1.3.2** Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku klienta v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom na preverenie správnosti a kvality platobných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti banky za vady iných produktov a služieb banky a to vrátane služieb banky ako finančného agenta, alebo finančnej inštitúcie. Za reklamáciu v oblasti platobných služieb sa považuje aj žiadosť klienta o prešetrenie neautorizovanej platobnej operácie, resp. autorizovanej platobnej operácie, ktorá nebola vykonaná alebo bola vykonaná chybne bankou platiteľa, sprostredkujúcou bankou, poskytovateľom platobných iniciačných služieb alebo bankou príjemcu.

**1.3.3** Za reklamáciu sa nepovažujú nasledovné podnety:

- anonymný podnet,
- žiadosť klienta o identifikáciu úhrady alebo identifikáciu platiteľa, resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo banky,
- žiadosť o sprostredkovanie vrátenia úhrady,
- žiadosť o zrušenie príkazu na úhradu pred jeho spracovaním,
- žiadosť klienta o zrušenie úhrady z inkasa pred zrealizovaním,
- žiadosť o kópiu akéhokoľvek dokumentu,
- vyžiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo špecifikácia platby,
- žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne bez úmyslu využiť produkt/ službu banky, voči ktorej žiadosť smeruje,
- podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb banky,
- pripomenky klienta k podmienkam služieb poskytovaných bankou,
- žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi bankou,
- vyjadrenie nespokojnosti klienta s rozhodnutím banky o neschválení požadovaného úverového produktu,

- sťažnosť klienta z dôvodu neplnenia alebo vadného plnenia zo strany tretej osoby (dodávateľa tovaru alebo služby) týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby, ak platba za nedodaný alebo vadný tovar alebo službu bola vykonaná prostredníctvom platobného prostriedku vydaného bankou alebo iným spôsobom. Klient je povinný sťažnosť uplatňovať priamo u tretej osoby (dodávateľa tovaru alebo služby),
- reklamácia platobnej operácie, ktorá nebola zaúčtovaná.

Banka nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na vyššie uvedené podnety.

**1.3.4** Za reklamáciu sa nepovažuje sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním banky preukáže zjavná nepravdivosť uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany banky. V takomto prípade banka vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamacii, avšak všetky poplatky a iné náklady banky účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky platí klient.

## 2. Postup pri podaní reklamácie

### 2.1 Spôsob uplatnenia reklamácie

Klient môže uplatniť reklamáciu:

- písomne poštovým doručením banke na adresu Hodžova 11, 010 11 Žilina,
- e-mailom na adresu [info@primabanka.sk](mailto:info@primabanka.sk), alebo prostredníctvom zaslania cez kontaktný formulár „Napište nám“ na [www.primabanka.sk](http://www.primabanka.sk),
- osobne počas prevádzkovej doby v ktorejkoľvek pobočke banky.

### 2.2 Obsahové náležitosti reklamácie

Reklamácia musí obsahovať presnú špecifikáciu predmetu reklamácie a požiadavky. Reklamácia musí obsahovať:

- Identifikačné údaje klienta (meno, priezvisko, rodné číslo, adresu trvalého pobytu fyzickej osoby / obchodné meno, IČO, adresu sídla právnickej osoby), ktorý reklamáciu podáva spolu s jeho podpisom, resp. podpisom osoby oprávnenej konať za právnickú osobu, ak reklamáciu podáva právnická osoba,
- Kontaktné údaje klienta (email, telefónne číslo) pre komunikáciu s bankou,
- Predmet reklamácie, popis nedostatku, vrátane názvu produktu, služby alebo činnosti,
- Fotokópie dokladov preukazujúcich tvrdenia klienta.

### 2.3 Prílohy reklamácie

Klient musí priložiť k reklamacii všetky doklady o vykonaní obchodu preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia (napr. kópia zmluvnej dokumentácie, potvrdenka o úhrade na platobnom termináli, objednávka, potvrdenie o zaplatení upomienky a pod.), pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú plynúť až odo dňa, keď sú klientom splnené náležitosti reklamácie podľa tohto bodu a bodu 2.2.

### 2.4 Doplnenie reklamácie

Banka môže vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie reklamovaného nároku, na doplnenie požadovaných dokladov a na doplnenie identifikačných údajov v rozsahu podľa bodu 2.2. Ak klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží bankou požadované doklady, banka bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.

### 2.5 Plnenie a povinnosti klienta v priebehu reklamačného konania

Riadne uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti aj naďalej plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania. Klient je povinný plniť povinnosti voči banke aj v prípade, keď je reklamácia vyhodnotená ako oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

### 2.6 Špecifiká pri platobných službách vrátane platobných kariet

V prípade reklamácie platobnej operácie vykonanej prostredníctvom platobnej karty cez internet alebo telefonickú/poštovú objednávku, musí klient ešte pred predložením reklamácie v banke kontaktovať obchodníka za účelom doriešenia podnetu. Klient reklamuje transakciu v banke až vtedy, ak obchodník na jeho výzvu nereaguje. K reklamacii transakcie musí klient predložiť kópie dokladov potvrdzujúcich jeho pokus vyriešiť reklamáciu priamo u obchodníka.

## 3. Lehota na podanie reklamácie

### 3.1 Dodržanie lehoty

Klient musí uplatniť reklamáciu voči banke spôsobom uvedeným v bodoch 2.1 až 2.3 bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočnosti. Lehota na podanie reklamácie nie je obmedzená okrem reklamácií uvedených v bode 3.2.

### 3.2 Špecifiká pri platobných službách vrátane platobných kariet

**3.2.1** Klient musí uplatniť reklamáciu voči banke spôsobom uvedeným v bodoch 2.1 až 2.3 bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia príslušnej skutočnosti, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu

alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, ak nie je v bode 3.2.3 alebo 3.2.4 tohto reklamačného poriadku uvedené inak.

**3.2.2** Klient môže predložiť reklamáciu až po uplynutí lehoty potrebnej na vykonanie platobnej operácie. Lehoty na vykonanie platobných operácií sú zverejnené v obchodných miestach banky a na webovom sídle banky [www.primabanka.sk](http://www.primabanka.sk).

**3.2.3** Klient musí bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie informovať banku, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania finančných prostriedkov z účtu/na účet. Spotrebiteľ musí o tejto skutočnosti informovať banku najneskôr v lehote do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania finančných prostriedkov z účtu/na účet. V prípade dodržania uvedenej lehoty má klient nárok na nápravu zo strany banky. Nápravu banka vykoná v súlade so zákonom o platobných službách.

**3.2.4** V prípade autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, musí platiteľ predložiť žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov v lehote 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov. Banka bezprostredne po prijatí žiadosti vráti celú sumu platobnej operácie alebo predloží odôvodnenie odmietnutia vrátenia finančných prostriedkov. Pokiaľ klient s predloženým odôvodnením nesúhlasí, môže sa obrátiť na Národnú banku Slovenska. Toto ustanovenie sa vzťahuje len na klientov, ktorí sú spotrebiteľia.

**3.2.5** V prípade, že platiteľ predloží žiadosť o vrátenie autorizovanej operácie vykonanej na základe príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu v lehote od 8 týždňov do 13 mesiacov, banka pri riešení tejto žiadosti postupuje ako v prípade neautorizovanej transakcie.

## **4. Postup banky v reklamačnom konaní**

### **4.1 Prijatie reklamácie**

Banka musí riadne uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu a s odbornou starostlivosťou. Banka zašle klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie prostredníctvom poštového podniku, elektronickou poštou alebo prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva.

### **4.2 Opakovaný podnet klienta**

Banka nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené. Tým nie je dotknuté právo klienta podať banke žiadosť o nápravu v zmysle bodu 4.4.2. tohto reklamačného poriadku.

### **4.3 Prešetrovanie a vybavenie reklamácie**

Banka vykoná preverenie a odborné posúdenie reklamácie. Následne banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie a informuje klienta o vybavení reklamácie písomne najneskôr v lehote 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom a splnenia povinností uvedených v bode 2.3. V písomnom vyjadrení banka informuje o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie. Lehota sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany, ktorej súčinnosť je na vybavenie reklamácie potrebná.

### **4.4 Zjednanie nápravy pri oprávnenej reklamacii**

**4.4.1** Banka zjedná nápravu voči klientovi, resp. prijme adekvátne opatrenia bezodkladne po dni rozhodnutia o oprávnenosti reklamácie.

**4.4.2** V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým banka vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že banka porušila jeho práva, môže banke podať žiadosť o nápravu pričom klient je opätovne povinný splniť povinnosti uvedené bodoch 2.1 až 2.3.

**4.4.3** V prípade nevybavenia žiadosti o nápravu v lehote 30 dní od jej odoslania alebo v prípade jej zamietnutia, môže klient podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporov prebieha prostredníctvom príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísaného v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor s bankou. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Prílohou zákona je aj formulár návrhu na začatie konania. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

**4.4.4** V prípade, že klient nesúhlasí s rozhodnutím banky o vybavení jeho reklamácie a trvá na svojich nárokoch voči banke, má právo obrátiť sa tiež na Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie alebo na Národnú banku Slovenska, resp. na všeobecný súd. Klient sa môže pri uplatňovaní svojich nárokov obrátiť tiež na spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam s popisom činností a kontaktnými údajmi vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

## **4.5 Špecifiká pri platobných službách vrátane platobných kariet**

**4.5.1** Pri platobných službách poskytovaných v mene euro alebo v inej mene štátu, ktorý je zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore, banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie v zmysle platného zákona o platobných službách, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 15 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom a splnenia povinností uvedených v bodoch 2.1 až 2.3. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať banka poskytne klientovi odpoveď s dôvodmi oneskorenia a s uvedením konečného termínu odpovede, ktorý nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.

**4.5.2** Pri platobných službách v iných menách nesmie trvať lehota dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov.

**4.5.3** Ak klient popiera, že vykonanú platobnú operáciu platobným prostriedkom autorizoval alebo tvrdí, že platobná operácia bola vykonaná nesprávne, banka musí preukázať, že platobná operácia bola autentifikovaná, riadne zaznamenaná, zaúčtovaná, a že na ňu nemala vplyv nijaká technická porucha alebo iný nedostatok. Toto ustanovenie sa vzťahuje len na klientov, ktorí sú spotrebiteľia.

**4.5.4** Pokiaľ klient požiada o opätovné vykonanie vráteného príkazu, banka tento vykoná v plnej výške podľa opravených písomných inštrukcií, pričom rozdiel medzi vrátenou sumou a opätovne zaslanou sumou znáša klient.

**4.5.5** V prípade oprávnenej reklamácie transakcie uskutočnenej na území SR banka pripíše reklamovanú sumu v prospech platobného účtu majiteľa účtu.

## **5. Sťažnosť na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania**

Sťažnosť na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania je vyjadrenie nespokojnosti vo vzťahu k vykonávaniu finančného sprostredkovania bankou. Banka poskytne klientovi vyjadrenie k podanej sťažnosti do 30 dní odo dňa jej doručenia; v odôvodnených prípadoch môže banka lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takomto prípade písomne informuje klienta o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie jeho sťažnosti. Písomnú sťažnosť je možné zaslať aj na príslušný orgán dohľadu nad vykonávaním finančného sprostredkovania podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spory vyplývajúce z finančného sprostredkovania je možné riešiť súdnou cestou alebo mimosúdnym vyrovnaním. Právnymi predpismi upravujúcimi mimosúdne vyrovnanie sporov

vyplývajúcich z finančného sprostredkovania sú napr. zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov. Spotrebiteľ môže podať aj návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu vid' bod 4.4.3. Pokiaľ tento bod nestanovuje inak, ustanovenia o podávaní a vybavovaní reklamácií sa na podávanie a vybavovanie sťažností na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania použijú primerane.

## **6. Náklady spojené s vybavovaním reklamácie**

### **6.1 Náklady reklamácie**

Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Náklady spojené s podaním reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.

### **6.2 Náklady sťažnosti na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania**

Náklady spojené s vybavovaním sťažnosti na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania znáša banka. Náklady spojené s podaním sťažnosti na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania vrátane jej príloh a s predložením sťažnosti znáša klient.

### **6.3 Náhrada nákladov neoprávnenej reklamácie platobných služieb**

Banka má nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vybavením neoprávnenej reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb v inej mene ako euro alebo v mene mimo krajín SEPA.

## **7. Záverečné ustanovenia**

### **7.1 Zmeny reklamačného poriadku**

Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov reklamačný poriadok zmeniť alebo úplne nahradiť. Zmenu banka zverejní vo svojich obchodných miestach s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

### **7.2 Použitie VOP**

Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa primerane použijú ustanovenia VOP v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.

### **7.3 Účinnosť**

Toto znenie reklamačného poriadku nadobúda účinnosť dňa 01.06.2021.