

REKLAMAČNÝ PORIADOK

UniCredit Bank
Czech Republic and Slovakia, a.s.,
pobočka zahraničnej banky

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 – Michle, IČ: 649 48 242, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel: B, vložka číslo: 3608, organizačná zložka: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, Šancová 1/A, 813 33 Bratislava, IČO: 47 251 336, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka číslo: 2310/B (ďalej len „**banka**“) vydáva v súlade s platnými právnymi predpismi tento Reklamačný poriadok (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
2. Reklamačný poriadok upravuje spôsob komunikácie medzi bankou a klientom pri vybavovaní reklamácií alebo sťažností klienta (ďalej len „**reklamácia**“) v prípadoch, ak sa klient domnieva, že banka nedodrжала podmienky vyplývajúce zo zmluvy uzavretej medzi bankou a klientom, alebo že postup banky je v rozpore s platnými právnymi predpismi.
3. Tento reklamačný poriadok sa uplatní výlučne pre podania klientov súvisiace so zmluvnými vzťahmi medzi klientom a bankou.

II. PODMIENKY A LEHOTY PRIJATIA REKLAMÁCIE

1. Reklamáciu môže klient podať/adresovať:
 - a) osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste banky, prednostne tam, kde má vedený bežný účet. Klientsky pracovník poskytne klientovi všetky potrebné informácie na vyriešenie podania. Pokiaľ okamžité riešenie nie je možné, bude spísaný záznam o reklamácií, ktorý sa zašle príslušnému útvaru banky na ďalšie vybavenie,
 - b) e-mailom na adresu: reklamacie@unicreditgroup.sk,
 - c) prostredníctvom webovej stránky www.unicreditbank.sk s použitím formulára pre podanie reklamácie,
 - d) telefonicky prostredníctvom Infolinky +421 2 6920 2090 (banka hovor s klientom zaznamenáva za účelom zdokumentovania obsahu reklamácie),
 - e) poštou na adresu: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočka zahraničnej banky, Reklamácie, Šancová 1/A, 813 33 Bratislava.
2. Reklamácia alebo sťažnosť musí obsahovať nasledujúce informácie o klientovi a o predmete podania:
 - a) identifikačné údaje klienta (meno, priezvisko fyzickej osoby/obchodné meno a sídlo právnickej osoby),
 - b) kontaktné údaje klienta (adresa, e-mail, telefónne číslo) pre ďalšiu komunikáciu s bankou,
 - c) ak je to relevantné, označenie produktu/služby, ktorej sa reklamácia týka, vrátane uvedenia čísla účtu alebo čísla platobnej karty, ak sú predmetom reklamácie,
 - d) samotný predmet reklamácie s uvedením čo konkrétne klient od banky žiada,
 - e) fotokópie dokladov preukazujúcich tvrdenia klienta,
 - f) v prípade transakcie realizovanej prostredníctvom platobnej karty vyplnený a klientom podpísaný formulár Reklamačný protokol transakcií vykonaných platobnou kartou, ktorý je k dispozícii na obchodných miestach banky a v elektronickej podobe [TU](#). Pokiaľ podanie neobsahuje potrebné náležitosti, požiada banka klienta o jeho doplnenie.
 - 2.1 Na účely tohto reklamačného poriadku sa za reklamáciu nepovažuje:
 - a) žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby, resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo banky,
 - b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu chybné platby,
 - c) žiadosť o vydanie fotokópie dokladu o vykonaní platby alebo vkladového obchodu (napr. vkladový alebo výberový doklad),
 - d) žiadosť o vydanie náhradného výpisu z účtu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi,
 - e) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne v rozpore s úmyslom využiť službu a/alebo produkt banky, voči ktorej žiadosť smeruje,
 - f) podanie klienta, ktoré súvisí s neplnením alebo chybným plnením inej osoby ako banky, a to v prípade, ak nárok tretej osoby na plnenie za poskytnutý tovar alebo službu bol splnený s použitím platobného prostriedku vydaného bankou (napr. nedodanie tovaru, ktorého cena bola uhradená prostredníctvom platobnej karty vydané bankou),
 - g) podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb banky, pripomienky k službám a/alebo produktom poskytovaným bankou,
 - h) opakované podanie k bankou vybavenej reklamácií, ktorého obsahom je skutočnosť, ktorá už raz bola v rovnakej veci reklamovaná tým istým klientom bez uvedenia nových skutočností alebo dôkazných prostriedkov.
 - 2.2 Klient podáva reklamáciu:
 - a) ak ďalej nie je uvedené inak, bez zbytočného odkladu potom ako zistí dôvody pre jej podanie, nie neskôr ako do troch mesiacov od vzniku dôvodu reklamácie, najneskôr však do uplynutia premlčacej lehoty podľa príslušných právnych predpisov,
 - b) v prípade reklamácie obrátov na platobnom účte, bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej vady, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na účet,
 - c) pri autorizovanej platobnej operácii vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (SEPA inkaso), do 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu, v prípade reklamácie platby kartou, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 15 dní od vystavenia výpisu z kartového účtu, ak ide o kreditnú kartu alebo do 45 dní od zúčtovania platby, ak ide o debetnú kartu.

2.3 Reklamácia sa považuje za riadne podanú, ak je podaná v lehote na podanie reklamácie určenej týmto reklamačným reklamáciou alebo podľa zákona, je podaná oprávnenou osobou a obsahuje všetky informácie a doklady určené reklamačným poriadkom.

III. VYBAVENIE REKLAMÁCIE, LEHOTY A SPÔSOB INFORMOVANIA KLIENTA

1. Banka potvrdí klientovi prevzatie reklamácie v rovnakej forme a spôsobom ako bola bankou prijatá.
2. Všetky lehoty pre vybavenie reklamácie podľa tohto reklamačného poriadku začínajú účinne plynúť až odo dňa riadne podanej reklamácie. Ak na žiadosť banky pri vybavovaní reklamácie klient neodstráni zásadné nedostatky podania alebo nedoplní požadované informácie/dokumenty, banka reklamáciu neuzná.
3. Lehota pre vybavenie reklamácie predstavuje maximálne 30 kalendárnych dní od dátumu prijatia podania bankou. V prípadoch, kedy osobitný zákon stanovuje iné lehoty, postupuje sa podľa osobitného zákona.
4. Pokiaľ nie je možné uzavrieť reklamáciu v uvedenej lehote, klient je informovaný o aktuálnom stave riešenia a o predpokladanej konečnej lehote vybavenia.
5. Do lehôt na vybavenie reklamácie sa nezapočítavajú lehoty na opravu alebo doplnenie podania klienta alebo na získanie dodatočných dokumentov od klienta alebo tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné pre vybavenie reklamácie.
6. O spôsobe vybavenia reklamácií banka informuje klienta elektronicky e-mailom alebo poštou.

IV. NEUZNANIE REKLAMÁCIE BANKOU

1. Banka reklamáciu neuzná najmä v nasledovných prípadoch:
 - a) zo strany klienta nie sú splnené náležitosti reklamácie a klient tieto na výzvu banky nedoplnil ani v dodatočnej 10-dňovej lehote,
 - b) uplynula zákonná premĺčacia lehota reklamovaného nároku,
 - c) prípad rieši alebo už rozhodol súd, či rozhodcovský súd.

V. NESÚHLAS S VYBAVENÍM REKLAMÁCIE A VZNIK SPORU

1. Ak klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený bez zbytočného odkladu, spravidla nie neskôr ako 30 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o vybavení reklamácie, podať banke písomné námietky (ďalej len „odvolanie“). Na vybavenie odvolania sa použijú ustanovenia tohto reklamačného poriadku, pričom v odvolaní musí byť uvedené číslo reklamácie, proti ktorej odvolanie smeruje, konkrétny popis, s ktorou časťou vybavenia reklamácie klient nesúhlasí a dôvody takéhoto nesúhlasu.
2. Ak klient v rámci odvolania uvádza či dokladá nové skutočnosti alebo dôkazy, ktoré neboli doložené a nemohli byť bankou posúdené pri vybavovaní reklamácie, nie je také podanie považované za odvolanie, ale za novú reklamáciu.
3. Doručenie odvolania banke je považované za vznik sporu medzi bankou a klientom.
4. Ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia odvolania, je oprávnený kontaktovať príslušný orgán alternatívneho riešenia sporov podľa osobitných predpisov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na svojej webovej stránke: www.mhsr.sk v príslušnej sekcii. Slovenská banková asociácia ako subjekt alternatívneho riešenia sporov medzi bankami a ich klientmi – spotrebiteľmi zriadila na tento účel samostatný inštitút alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, sídlo: Mýtna 48, Blumental office I., 811 07 Bratislava (www.institutars.sk).

VI. OSOBITNÉ USTANOVENIA K REKLAMÁCII VYBRATEJ DANE Z FINANČNÝCH TRANSAKCIÍ

1. Ak má klient, ktorý je daňovníkom podľa zákona č. 279/2024 Z. z. o dani z finančných transakcií, pochybnosti o správnosti vybratej dane, môže požiadať banku o vysvetlenie do 12 kalendárnych mesiacov odo dňa, kedy došlo bankou k vybratiu dane.
2. Žiadosť podáva klient spôsobom podľa článku II odsek 1. tohto reklamačného poriadku. V žiadosti okrem údajov podľa článku II odsek 2. uvedie:
 - a) číslo účtu, na ktorom bola finančná transakcia vykonaná,
 - b) číslo účtu, na ktorom bola transakčná daň zaúčtovaná,
 - c) dátum realizácie finančnej transakcie,
 - d) suma finančnej transakcie v mene účtu,
 - e) variabilný symbol alebo popis finančnej transakcie, ak chýba variabilný symbol alebo je v daný deň viacero platieb s rovnakými parametrami,
 - f) výška dane a dátum jej zaúčtovania,
 - g) meno a priezvisko držiteľa karty a číslo platobnej karty, ak ide o použitie platobnej karty,
 - h) dôvod reklamácie.

3. Banka písomne oznámi klientovi požadované vysvetlenie do 60 dní odo dňa doručenia žiadosti a v tej istej lehote prípadnú chybu opraví. V opačnom prípade je klient oprávnený podať sťažnosť správcovi dane do 60 dní odo dňa, keď mala banka klientovi doručiť písomné vysvetlenie a prípadnú chybu opraviť.
4. Ak po doručení písomného vysvetlenia banky klientovi podľa odseku 3. tohoto článku klient nesúhlasí s postupom banky, môže podať sťažnosť správcovi dane, a to do 30 dní odo dňa doručenia písomného vysvetlenia banky klientovi.
5. Ostatné ustanovenia tohto reklamačného poriadku sa pre prípad reklamácie správnosti vybratej dane z finančných transakcií použijú primerane.

VII. NÁKLADY SPOJENÉ S VYBAVOVANÍM REKLAMÁCIE

1. Náklady spojené s vyhotovením a podaním reklamácie, vrátane jej príloh, znáša klient.
2. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Ak je vybavenie reklamácie spojené s nákladmi, na ktorých vynaloženie nie je banka z povahy veci povinná, banka môže dojednať s klientom úhradu takýchto nákladov.
3. Podanie reklamácie nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, ak je reklamácia oprávnená.

VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť tento reklamačný poriadok. Zmenu reklamačného poriadku banka zverejní v priestoroch svojich obchodných miest a na svojej webovej stránke s určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
2. Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 1. 7. 2025 a v plnom rozsahu nahrádza Reklamačný poriadok zo dňa 1. 9. 2023. Reklamačný poriadok je zverejnený na webovom sídle banky a je dostupný k nahliadnutiu v priestoroch všetkých obchodných miest banky.