

## **Reklamačný poriadok spoločnosti COFIDIS SA, pobočka zahraničnej banky**

### **I. Úvodné ustanovenia**

COFIDIS SA, pobočka zahraničnej banky, Landererova 12, 811 09 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Po, vložka číslo: 3657/B (ďalej "banka") v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len "zákon") a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vydáva tento Reklamačný poriadok COFIDIS SA, pobočka zahraničnej banky (ďalej len „reklamačný poriadok“). Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti banky a klienta v rámci reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb banky v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi bankou a klientom pri poskytovaní spotrebiteľských úverov v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

### **II. Podmienky a spôsob prijatia reklamácie a reklamačné konanie**

2.1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta ako používateľa služieb na preverenie správnosti a kvality poskytovaných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti banky za vady produktov a služieb banky a to vrátane služieb banky ako finančného agenta alebo finančnej inštitúcie. Reklamáciou nie je:

- žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazu platby,
- žiadosť o vrátenie platby,
- sťažnosť klienta v súvislosti s neplnením alebo vadným plnením zo strany tretej osoby
- dodávateľa tovaru alebo služby týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby, ak platba za takýto nedodaný alebo vadný tovar alebo službu bola vykonaná prostredníctvom platobného prostriedku vydaného bankou alebo iným spôsobom. Takúto sťažnosť je klient povinný uplatňovať priamo u tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby, - vyžiadanie náhradného výpisu, - žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu voči ktorej žiadosť smeruje, - podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb banky, - podnet klienta na úpravu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných bankou pri poskytovaní produktov a služieb, - žiadosť nespоровého informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných bankou.

2.2. Za reklamáciu sa tiež nepovažuje sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním banky preukáže zjavná nepravdivosť tam 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 zistenie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky znáša klient.

2.3. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne - poštovým doručením alebo priamo počas celej prevádzkovej doby v pobočke banky. Reklamácia musí obsahovať najmä údaje o klientovi a predmete reklamácie. K reklamacii musia byť priložené všetky doklady o službe preukazujúce skutočnosti v nej tvrdené, pokiaľ banka po poskytnutí služby takýto doklad vydala, resp. iné doklady dokumentujúce príslušné tvrdenia. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo požadované doklady nebudú doložené bez zbytočného odkladu, banka má právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať klienta, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade banka nie je povinná sa reklamaciou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak klient odstráni nedostatky reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty určené na vybavenie reklamácie uvedené týmto reklamačným poriadkom.

2.4. Banka je povinná uplatnenú reklamáciu od klienta prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených týmto reklamačným poriadkom.

2.5. Banka písomne potvrdí uplatnenie reklamácie klienta v prípade podania reklamácie písomnou formou priamo na pobočke ihneď, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie.

2.6. Banka informuje klienta o vybavení reklamácie písomne. V potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré banka doručuje bez zbytočného odkladu na adresu klienta uvedenú v reklamacii alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú bankou, inak na poslednú známu adresu klienta a to v tu uvedenom poradí. Klient môže byť o vybavení reklamácie informovaný aj iným spôsobom alebo s osobitnou adresou pre doručenie, pokiaľ to bolo s bankou dohodnuté pri podaní reklamácie.

2.7. Klient je povinný priložiť k reklamacii všetky doklady o vykonaní obchodu preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pokiaľ mu banka po vykonaní obchodu takýto doklad vydala, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa kedy boli banke preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamacii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.

2.8. Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamacii má banka právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať klienta a požiadať o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov banky.

2.9. Banka rozhoduje o oprávnenosti reklamácie uplatňovanej voči poskytovaníu platobných služieb bankou bez zbytočného odkladu.

2.10. Banka vybavuje ostatné reklamácie ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V prípade reklamácie uplatňovanej voči banke ako finančnému agentovi alebo finančnej inštitúcii podľa zákona č. 189/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, banka vybavuje reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, pričom platí, že v tejto lehote banka povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže banka lehotu podľa druhej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

2.11. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Týmto nie je dotknutý nárok banky na náhradu škody, ktorá bola banke spôsobená uplatnením neoprávnenej reklamácie.

2.12. Platné uplatnenie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

2.13. Banka nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 2.1. tohto reklamačného poriadku ako ani na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je jeho opakované podanie zjavne neopodstatnené.

### **III. Lehoty platné pre uplatnenie práv klienta**

3.1. Klient má nárok na nápravu zo strany banky, ak banku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia chybyne vykonanej operácie, najneskôr však do 1 mesiaca odo dňa zistenia pochybenia informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybyne vykonanú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.

3.2. Lehota na podanie žiadosti klienta o vrátenie finančných prostriedkov operácie vykonanej na základe trvalého príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (inkaso) je osem týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z jeho účtu. Banka vybaví takúto žiadosť klienta zákonným spôsobom v lehote 10 pracovných dní odo dňa prijatia žiadosti.

3.3. V prípade, ak klient informuje banku o neautorizovanej alebo chybyne vykonanej platobnej operácii neskôr ako 15 dní odo dňa vykonania chybynej operácie, je klient povinný banke preukázať, že túto

informáciu banke poskytol bez zbytočného odkladu. Inak sa má za to, že klient nekonal bez zbytočného odkladu.

#### **IV. Vylúčenie zodpovednosti banky**

4.1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa obchodných podmienok pre príslušný produkt a všeobecných obchodných podmienok banky, banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní 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.

4.2. 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 neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve, f) ak Národná banka Slovenska pred skončením konania uloží banke predbežné opatrenie.

#### **V. Záverečné ustanovenia**

5.1. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.

5.2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok banky v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.

5.3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 01.04.2016.