

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prvá stavebná sporiteľňa, a. s., so sídlom Bajkalská 30, 829 48 Bratislava, IČO: 31335004, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 479/B (ďalej PSS, a. s., alebo banka) vydáva najmä v zmysle zákonov č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej zákon o FSaFP), č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov tento Reklamačný poriadok PSS, a. s., (ďalej reklamačný poriadok).

Preambula

Tento reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti PSS, a. s., a klientov, potenciálnych klientov, záujemcov o produkty PSS, a. s., a iných oprávnených osôb (ďalej spolu ako klient) v rámci reklamačného konania, postupy, lehoty a ďalšie činnosti pri uplatňovaní reklamácií a sťažností (ďalej preverovanie podaní).

I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

1. 1. Reklamácia a sťažnosť je:

- podanie klienta, ktorým si uplatňuje právo na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných zo strany PSS, a. s., teda na preverenie skutočností, či boli zo strany PSS, a. s., dodržané povinnosti vyplývajúce zo všeobecne záväzných právnych predpisov, z obchodných podmienok platných pre jednotlivé typy produktov PSS, a. s. (ďalej OP), alebo zo zmluvy uzatvorenej s PSS, a. s.,
- podanie klienta smerujúce voči konaniu jednotlivých zamestnancov banky, ktoré poukazuje na nedostatky v kvalite služieb, postupoch PSS, a. s., prípadne voči forme a obsahu poskytnutých informácií,
- podanie klienta v zmysle zákona o FSaFP, ktorým sa namieta porušenie povinností finančného sprostredkovania, ktoré vyplývajú zazmluvneným finančným agentom PSS, a. s., z tohto zákona.

1. 2. Za reklamáciu ani sťažnosť sa nepovažuje žiadosť klienta nespornového charakteru (napr. žiadosť o identifikáciu platby, žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby z titulu chyby klienta, žiadosť o náhradný výpis, žiadosti o zmenu podmienok zmlúv a pod.) ani žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je požiadavka o preverenie správnosti kvality služieb poskytovaných PSS, a. s.

Pre termíny reklamácia a sťažnosť sa v reklamačnom poriadku používa ďalej len pojem podanie.

II. PREVEROVANIE PODANÍ

2. 1. Podanie môže klient uplatniť a predkladať:

- a) písomne na ktoromkoľvek obchodnom zastúpení PSS, a. s., alebo priamo na adrese sídla PSS, a. s.;
- b) ústne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného zastúpenia PSS, a. s., Ak klient žiada pri ústnom podaní prostredníctvom obchodného zastúpenia PSS, a. s., o písomné zaznamenanie a potvrdenie ústneho podania, je finančný agent preberajúci ústne podanie povinný mu bezodkladne vyhovieť. Podanie, ktoré nie je reklamáciou alebo sťažnosťou a vybaví sa na mieste, sa neregistruje;
- c) prostredníctvom elektronického formulára prístupného na webovom sídle www.pss.sk, mailom na infopss@pss.sk alebo formou správy po prihlásení do portálu Moja PSS;
- d) telefonicky na čísle Call centra PSS, a. s.: 02/58 55 58 55.

2. 2. Z podania musí byť zrejmé kto ho podáva, klient je povinný uviesť svoje identifikačné údaje a čo je predmetom jeho obsahu. Klient je povinný v podaní určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov. Ak ich klient nepriloží, PSS, a. s., je oprávnená vyzvať klienta na predloženie chýbajúcich dokladov potrebných k vybaveniu podania a stanoviť termín na ich predloženie. Lehota na vybavenie podania sa predlžuje o lehotu stanovenú na predloženie dokladov. Ak klient v stanovenom termíne doklady PSS, a. s., nepredloží, nebude sa banka podaním zaoberať. PSS, a. s., je oprávnená preskúmať či pí-

somnosti zodpovedajú obsahu zmluvy. PSS, a. s., však nezodpovedá za pravosť, platnosť a preklad týchto písomností, ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

2. 3. Klient je ďalej v podaní povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči PSS, a. s., uplatňuje; pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za chyby je najmä právo, aby bola chyba odstránená.

2. 4. Ak nie je v OP dohodnuté inak, podanie sa musí uplatniť najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom podania, alebo odo dňa, kedy mal možnosť chybu služby zistiť, pokiaľ sa PSS, a. s., s klientom výslovne nedohodla inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za chybu služby poskytnutej PSS, a. s., náleží klientovi na podanie doba dlhšia než je doba uvedená v prvej vete tohto odseku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, podanie sa musí uplatniť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom. PSS, a. s., opraví chyby v tuzemskom prevode, ktoré spôsobila, najneskôr v nasledujúci bankový deň po dni, kedy sa o nich dozvedela.

2. 5. Pokiaľ v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku (alebo v inej lehote stanovenej osobitným predpisom) nebude podanie v PSS, a. s., uplatnené, zanikajú práva klienta zo zodpovednosti PSS, a. s., za chyby finančnej služby a nárok na náhradu škody v zmysle § 373 – 386 Obchodného zákonníka, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným postupom alebo zúčtovaním.

2. 6. Lehota na vybavenie príslušného podania začína plynúť odo dňa jeho prijatia, resp. odo dňa preukázania všetkých skutočností, ktoré sú rozhodujúce pre objektívne posúdenie oprávnenosti podania podľa bodu 2.2. PSS, a. s., spravidla nevydáva potvrdenie o prijatí podania. PSS, a. s., vybaví podanie do 30 kalendárnych dní po jeho doručení, (ak nie je v osobitných konaniach nižšie v bodoch a) – b) uvedené inak), pričom v odôvodnených prípadoch je PSS, a. s., oprávnená túto lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní a o predĺžení lehoty a vybavení podania bude klienta informovať.

a) Pri zložitých preverovaniach podaní týkajúcich sa úverov na bývanie poskytnutých v zmysle zákona č. 90/2016 Z. z. je banka povinná tieto vybaviť maximálne do troch mesiacov od prijatia reklamácie, o tejto skutočnosti je banka povinná klienta informovať v rámci 30 dňovej lehoty.

b) Pri preverovaní podaní týkajúcich sa platobných služieb v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. je banka povinná rozhodnúť o veci bez-

odkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní od prijatia podania, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 35 pracovných dní od prijatia podania (pričom do 15 pracovných dní od prijatia podania je klientovi oznámená a odôvodnená neskoršia lehota na vybavenie veci).

Pri preverovaní ostatných podaní sa PSS, a. s., riadi lehotami uvedenými v príslušných právnych predpisoch.

2. 7. Klient je povinný PSS, a. s., poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie podania. Pokiaľ klient odmietne túto súčinnosť poskytnúť, PSS, a. s., nie je povinná vykonať ďalšie preverenie podania a ďalej skúmať jeho oprávnenosť.

2. 8. Platné uplatnenie nároku klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči PSS, a. s., po celú dobu trvania preverenia podania, a to ani v prípade, keď je podanie klienta oprávnené a ako také má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

2. 9. Výsledok (rozhodnutie) preverovania podania oznamuje PSS, a. s., písomne na adresu klienta uvedenú v podaní, prípadne na mailovú adresu klienta alebo telefonicky.

2. 10. Za opodstatnené sa považuje každé podanie, keď sa zistí, že PSS, a. s., nepostupovala správne alebo porušila všeobecne záväzné predpisy, OP alebo zmluvné podmienky. Za neopodstatnené sa považuje podanie, ak je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi, podanie, v ktorom sú uvádzané skutočnosti nezakladajúce sa na pravde a podanie uplatnené po uplynutí lehoty podľa bodu 2. 4.

2. 11. Ak klient nie je spokojný s výsledkom preverovania podania v PSS, a. s., alebo s vybavením podania finančným agentom, je oprávnený podať opakované písomné podanie v danej veci na ústredie PSS, a. s. Ak aj po opätovnom preverení podania vyjadrí klient nesúhlas so stanoviskom banky, pričom neuvedie žiadne nové skutočnosti k svojmu podaniu, PSS, a. s., nebude povinná sa takýmto podnetom zaoberať.

2. 12. PSS, a. s., zodpovedá len za škody, ktoré sama zavinila. Pre vzájomné právne vzťahy medzi PSS, a. s., a klientom je princíp objektívnej zodpovednosti vylúčený. PSS, a. s., nezodpovedá za stratu, škodu alebo omeškanie, ktoré vznikli klientovi a/alebo tretím osobám z dôvodu nesprávne vyplnených prevodných príkazov a nezrealizovania prevodných príkazov z dôvodu nedostatku peňažných prostriedkov na účte klienta. PSS a. s., tiež nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka charakteru prekážok, ktoré nastali nezá-

visle od vôle PSS, a. s., ako povinnej strany a bránia jej v splnení povinností, najmä okolnosti charakteru vis maior. PSS, a. s., tiež nezodpovedá ani za škodu spôsobenú:

- a) falšovaním, pozmeňovaním alebo nesprávnym vyplnením prevodných príkazov a iných dokladov,
- b) predložením falšovaných alebo pozmeňovaných dokladov a listín,
- c) uvedením nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov,
- d) nesprávnym oznámením alebo neoznámením zmien kompetencií zákonných zástupcov príp. iných oprávnených osôb v podpisovom vzore.

Vylúčenie zodpovednosti PSS, a. s., nastáva aj v prípadoch, ak sa postupuje podľa osobitných predpisov, a to z dôvodu najmä:

- a) plnenia povinnosti držať na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
- b) podozrenia z neobvyklej obchodnej operácie alebo postupu podľa zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu,
- c) pozastavenia nakladania s vkladmi v prípade ich nedostupnosti,
- d) výkonu nútenej správy, uloženia predbežného opatrenia zo strany NBS.

2. 13. Náklady spojené s preverovaním podania znáša PSS, a. s., čím nie je v prípade neoprávneného podania dotknuté právo na náhradu škody banky. V prípade neoprávneného podania má PSS, a. s., po preukázaní neoprávnenosti podania právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie podania a klient je povinný tieto uhradiť. Náklady opravného zúčtovania znáša banka, ktorá zapríčinila chybu v zúčtovaní vtedy, ak nie je možné opravné zúčtovanie z účtu klienta vykonať, tým však nie je dotknuté jej právo na náhradu škody a vydanie bezdôvodného obohatenia. Náklady spojené s vyhotovením podania vrátane jeho príloh a náklady spojené s predložením a doručením podania znáša klient .

III. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

3. 1. Reklamačný poriadok je záväzný pre PSS, a. s., a pre všetkých klientov. Týmto reklamačným po-

riadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v OP.

3. 2. Reklamačný poriadok je PSS, a. s., oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať, o čom klienta informuje zverejnením v svojich prevádzkových priestoroch alebo v obchodných zastúpeniach PSS, a. s., a na webovom sídle www.pss.sk.

3. 3. Reklamačný poriadok je k dispozícii v prevádzkových priestoroch alebo obchodných zastúpeniach PSS, a. s., a na webovom sídle www.pss.sk.

3. 4 . Pokiaľ sa nepodarí vyriešiť podanie klienta k obojstrannej akceptácii, potom spory vzniknuté zo zmlúv uzatvorených s bankou, môže klient riešiť aj prostredníctvom subjektu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Mýtna 48, 811 07 Bratislava, alebo prostredníctvom iného subjektu alternatívneho riešenia sporov, podľa vlastnej voľby a výberu príslušného subjektu, zapísaného v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky zverejnenom na webovom sídle www.mhsr.sk, ktorý je oprávnený riešiť spory vyplývajúce zo spotrebiteľských zmlúv v súlade so zák. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení. Klient si môže sám zvoliť možnosť alternatívneho riešenia sporov a sám si môže vybrať tiež subjekt alternatívneho riešenia sporov, na ktorý sa obráti v prípade mimosúdneho riešenia sporov s PSS, a. s.

3. 5. Spory je možné riešiť mimosúdne aj v súlade s inými právnymi predpismi upravujúcimi mimosúdne vyrovnanie sporov, ako je napr. zák. č. 420/2004 Z. z. o mediácii v platnom znení, zák. č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní v platnom znení, resp. zmierovacím konaním v zmysle zák. č. 160/2015 Z. z. civilný sporový poriadok. V prípade, ak spory nebudú riešené alternatívne alebo mimosúdne, v súlade s platnou legislatívou, spory bude príslušný rozhodovať všeobecný súd.

3. 6. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť dňa 7. 3. 2022.

V Bratislave, dňa 1. 3. 2022.