

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 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, č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, č. 492/2007 Z. z. o platobných službách, č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov 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

Riešenie sťažností a reklamácií stavebných sporiteľov, ako aj záujemcov o stavebné sporenie a iných oprávnených osôb pomáha PSS, a. s., nachádzať a odstraňovať nefunkčné komplikované alebo chybné postupy v pracovných procesoch a umožňuje jej tak zvyšovať kvalitu poskytovaných finančných služieb. Ak sa stavebný sporiteľ (ďalej aj klient alebo predkladateľ reklamácie) domnieva, že finančná služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem, PSS, a. s., mu dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií (ďalej preverovanie podaní).

I. Úvodné ustanovenia

1. 1. Sťažnosť je podanie klienta PSS, a. s., smerujúce voči konaniu jednotlivých zamestnancov banky, ktoré poukazuje na nedostatky v kvalite služieb, postupoch PSS, a. s., prípadne voči forme a obsahu poskytnutých informácií (poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych požiadaviek klientov atď.). Sťažnosťou je aj písomné alebo ústne podanie záujemcu o stavebné sporenie/klienta PSS, a. s., na porušenie povinností finančného sprostredkovania, ktoré vyplývajú z uzavretým finančným agentom PSS, a. s., zo zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve. Pre náležitosti sťažností (vrátane sťažností na porušenie povinností finančného sprostredkovania), lehoty na ich vybavenie a postup pri námietke platia primerane ustanovenia článkov tohto reklamačného poriadku, ktoré upravujú reklamácie.

1. 2. Reklamácia je podanie, ktorým klient uplatňuje právo na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných zo strany PSS, a. s., teda na preverenie skutočností, či boli zo strany banky dodržané povinnosti vyplývajúce zo zákona č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, iných všeobecne záväzných predpisov, zo Všeobecných podmienok stavebného sporenia a úverov pre fyzické alebo právnické osoby (ďalej VPSS), alebo zo zmluvy o stavebnom sporení, respektíve zmluvy o stavebnom úvere. Za reklamáciu sa nepovažuje žiadosť klienta nesporného 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.)

1. 3. V prípade, že klient nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi PSS, a. s., na základe systému kritérií pre reklamácie a sťažnosti uvedených v internej smernici PSS, a. s., **Vybavovanie sťažností a reklamácií klientov v PSS, a. s.**

II. Preverovanie podaní

2. 1. Reklamáciu alebo sťažnosť (ďalej len podanie) môže uplatniť:

- stavebný sporiteľ, ak ide o domáhanie sa nápravy voči rozsahu, úplnosti a kvalite poskytnutej finančnej služby a/alebo
- stavebný sporiteľ alebo záujemca o stavebné sporenie, ktorý sa domáha nápravy, z hľadiska poskytnutých informácií o finančnej službe alebo upozorňuje na nedostatky v súvislosti s čl. 1. tohto reklamačného poriadku,
- iná oprávnená osoba, ktorá sa domáha nápravy, alebo upozorňuje na nedostatky v súvislosti s čl. 1. tohto reklamačného poriadku.

2. 2. Podanie môže klient uplatniť a predkladať:

- písomne s vlastnoručným podpisom klienta na ktoromkoľvek obchodnom zastúpení PSS, a. s., alebo priamo na adrese sídla PSS, a. s.
- ústne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného zastúpenia PSS, a. s., Podanie predložené ústne je klient povinný potvrdiť písomne do desiatich pracovných dní. 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 sťažnosťou alebo reklamáciou a vybaví sa na mieste, sa neregistruje.
- prostredníctvom elektronického formulára prístupného na webovej stránke www.pss.sk
- telefonicky na číslach: 02/58 55 58 55 alebo 02/58 23 11 01. Podanie predložené telefonicky je klient povinný, po-

tvrdiť písomne do desiatich pracovných dní. Podania na porušenie povinností finančného sprostredkovania finančnými agentmi PSS, a. s., podáva záujemca o stavebné sporenie/klient PSS, a. s., písomne s jeho vlastnoručným podpisom na ktoromkoľvek obchodnom zastúpení PSS, a. s., alebo priamo na adrese sídla PSS, a. s. Ak klient písomne potvrdí ústne alebo telefonické podanie (aj po stanovenej lehote), podanie bude riadne preverené, pričom ale lehota na vybavenie podania uvedená v bode 2.7. začína plynúť až odo dňa písomného potvrdenia podania.

2. 3. 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 rozhodnutiu banky 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 písomnosti 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. 4. 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. 5. Ak nie je vo VPSS 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. Za reklamovanie platobného styku sa nepovažuje také podanie, pri ktorom je prevodný príkaz len súčasťou žiadosti a predmetom podania je spôsob alebo lehota vybavenia tejto žiadosti (napríklad výpoveď zmluvy o stavebnom sporení, žiadosť o čerpanie úveru, prijatie ponuky pridelenia cieľovej sumy a pod.).

2. 6. 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. 7. Lehota na vybavenie príslušného podania začína plynúť odo dňa jeho prijatia. PSS, a. s., spravidla nevydáva potvrdenie o prijatí podania. PSS, a. s., vybaví podanie do 30 kalendárnych dní po jeho doručení, (ak nie je osobitných konaniach nižšie v bodoch a) - c) uvedené inak) pričom v zložitejšom prípade 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 v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. je banka povinná ako poskytovateľ platobnej služby rozhodnúť o veci bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní od prijatia podania, v odôvodnených prípadoch najneskôr do 35 dní od prijatia podania (pričom do 15 dní od prijatia podania je klientovi oznámená a odôvodnená neskoršia lehota na vybavenie veci). Celková doba vybavenia podania ani pri zložitých prípadoch, špecifikovaných v zákone č. 492/2009 Z. z. nesmie presiahnuť šesť mesiacov.

c) Pri preverovaní podaní v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. je banka povinná vo veci rozhodnúť bezodkladne, v zložitých prípadoch do 3 pracovných dní od prijatia podania, v odôvodnených prípadoch, keď sa vyžaduje zložité zhodnotenie stavu služby najneskôr do 30 dní od prijatia podania.

2. 8. 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. 9. Výsledok (rozhodnutie) preverovania podania oznamuje PSS, a. s., písomne na adresu klienta uvedenú v podaní.

2. 10. Za opodstatnené sa považuje každé podanie, ak PSS, a. s., nepostupovala správne alebo porušila zákon č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, iné všeobecne záväzné predpisy, VPSS alebo podmienky zmluvy.

2. 11. Ak klient nie je spokojný s výsledkom preverovania podania v PSS, a. s., alebo s vybavením podania finančným agentom, môže podať písomné podanie v danej veci na ústredie PSS, a. s.

2. 12. PSS, a. s., zodpovedá len za škody, ktoré sama zaviniła. 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

nezávisle 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 zo strany majiteľa účtu alebo iných oprávnených osôb,
- 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 postupuje podľa osobitných predpisov, a to z dôvodu:

- a) plnenia povinnosti držať na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
- b) podozrenia z neobvyklej obchodnej operácie,
- c) vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
- d) pozastavenia nakladania s vkladmi v prípade ich nedostupnosti,
- e) výkonu nútenej správy, uloženia predbežného opatrenia zo strany NBS.

2. 13. Náklady spojené s podaním 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 preverovaním podania vrátane jeho príloh a náklady spojené s predložením a doručením podania znáša predkladateľ podania.

III. Záverečné ustanovenia

3. 1. Reklamačný poriadok je záväzný pre PSS, a. s., a pre všetkých klientov a záujemcov o stavebné sporenie. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené vo VPSS. V prípade, že niektoré ustanovenie vo VPSS, vrátane definície pojmov, je upravené odchylné od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie

vo VPSS má prednosť pred znením tohto reklamačného poriadku.

3. 2. Reklamačný poriadok je PSS, a. s., oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať, o čom informuje klienta vo svojich prevádzkových priestoroch a na internetovej stránke www.pss.sk.

3. 3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých obchodných zastúpeniach PSS, a. s., a na webovom sídle www.pss.sk.

3. 4. Pokiaľ sa nepodari vyriešiť podanie klienta k obojstrannej akceptácii, potom spory vzniknuté zo zmlúv o stavebnom sporení, zo zmlúv o úvere, prípadne zo zmluvných vzťahov, ktoré s nimi súvisia, môže stavebný sporiteľ, prípadne ktorýkoľvek účastník úverového vzťahu 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.

Stavebný sporiteľ, prípadne ktorýkoľvek účastník úverového vzťahu 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 prejednávať a rozhodovať všeobecný súd.

3. 6. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť dňa 15. 8. 2019.

V Bratislave, dňa 13. 8. 2019