

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prvá stavebná sporiteľňa, a. s., so sídlom Bajkalská 30, 829 48 Bratislava, IČO: 31335004, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, 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. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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).

## I. ÚVODNÉ USTANOVENIA

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, najmä podmienky, spôsob prijatia reklamácií, lehoty, spôsob vybavenia reklamácií, ako aj ďalšie postupy a činnosti pri uplatňovaní reklamácií a sťažností (ďalej preverovanie podaní).

## II. PODMIENKY A SPÔSOB PRIJATIA REKLAMÁCIE

### 2. 1. Reklamácia a sťažnosť je:

- podanie klienta, ktorým si uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady v súvislosti s uskutočňovaním bankového obchodu, najmä 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.

**2. 2.** Za reklamáciu ani sťažnosť sa nepovažuje žiadosť klienta nespоровého 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 reklamácie a sťažností sa v reklamačnom poriadku používa ďalej aj pojem podanie.

### 2. 3. 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. 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](http://www.pss.sk), e-mailom na [infopss@pss.sk](mailto: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. 4.** Z podania musí byť zrejmé, kto ho podáva, klient je v ňom povinný uviesť svoje identifikačné údaje, najmä v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu trvalého pobytu alebo iného pobytu, alebo sídla/miesta podnikania, a to v záujme dostatočnej identifikácie predkladateľa reklamácie a čo je predmetom obsahu podania. Podanie, ktoré neobsahuje dostatočnú identifikáciu predkladateľa, bude PSS, a. s., považovať za anonymné podanie a prešetrí ho iba v prípade, ak obsahuje konkrétne údaje, ktoré nasvedčujú tomu, že bol porušený zákon alebo boli porušené interné predpisy banky.

**2. 5.** Klient je povinný v podaní určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevant-

ných dokladov. Ak ich klient nepredloží, 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 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. 6.** Klient je ďalej v podaní povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči PSS, a. s., uplatňuje, pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

**2. 7.** PSS, a. s., pri uplatnení reklamácie písomnou alebo ústnou formou priamo na obchodnom zastúpení PSS, a. s., vydá klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie bezprostredne po jej prijatí. Pri uplatnení reklamácie prostredníctvom elektronického formulára prístupného na webovom sídle [www.pss.sk](http://www.pss.sk), e-mailom na [infopss@pss.sk](mailto:infopss@pss.sk) alebo formou správy po prihlásení do portálu mojaPSS, PSS, a. s., doručí potvrdenie o prijatí reklamácie bezodkladne. V prípade uplatnenia reklamácie prostredníctvom Call centra si klient zvolí spôsob informovania o prijatí reklamácie buď na poštovú alebo e-mailovú adresu bez zbytočného odkladu po prijatí reklamácie. V prípade, ak podávateľom nie je klient, banka ho informuje o prijatí reklamácie ústne - telefonicky, resp. na e-mailovú adresu, ak ju podávateľ počas nahrávaného telefonického hovoru na Call centrum PSS, a. s., poskytne. V prípade uplatnenia písomného podania doručeného na adresu sídla PSS, a. s., banka pošle potvrdenie o prijatí reklamácie na poštovú alebo e-mailovú adresu bez zbytočného odkladu po prijatí reklamácie, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, doručí sa bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

### III. LEHOTY PLATNÉ PRE UPLATNENIE PRÁV KLIENTA

**3. 1.** Ak nie je v OP dohodnuté inak, podanie sa musí uplatniť bez zbytočného odkladu, najneskôr však do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom podania, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu 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 vadu 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 prevoze, ktoré spôsobila, najneskôr v nasledujúci pracovný deň po dni, kedy sa o nich dozvedela.

**3. 2.** 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 vady finančnej služby a nárok na náhradu škody v zmysle § 373 – 386 Obchodného zákonníka, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným postupom alebo zúčtovaním.

### IV. LEHOTY NA VYBAVENIE REKLAMÁCIE

**4. 1.** 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. 5. tohto reklamačného poriadku.

**4. 2.** PSS, a. s., rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne.

**4. 3.** PSS, a. s., vybaví podanie do 30 kalendárnych dní odo dňa jeho uplatnenia, (ak nie je nižšie v písm. a) – b) tohto bodu uvedené inak), pričom v zložitých prípadoch PSS, a. s., vybaví podanie najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. O skutočnosti, že vybavovanie podania bude trvať viac ako 30 dní, PSS, a. s., klienta informuje v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie.

- a) Pri preverovaní podaní týkajúcich sa platobných služieb v zmysle zákona č. 492/2009 Z. z. je banka povinná o oprávnenosti podania rozhodnúť bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní od prijatia podania, v odôvodnených prípadoch banka o veci rozhodne 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 a banka poskytne klientovi predbežnú odpoveď).
- b) Pri preverovaní podaní v zmysle zákona o FSaFP, banka vybaví podanie do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch môže banka lehotu predĺžiť najviac na 60 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom musí klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

**4. 4.** 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.

**4. 5.** 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.

**4. 6.** Výsledok (rozhodnutie) preverovania podania oznamuje PSS, a. s., písomne na adresu klienta uvedenú v podaní, prípadne na e-mailovú adresu klienta.

**4. 7.** Za opodstatnené sa považuje každé podanie, keď sa zistí, že PSS, a. s., nepostupovala správne alebo porušila všeobecne záväzné právne 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 3. 1. tohto reklamačného poriadku.

**4. 8.** 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 adresu sídla 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.

## **V. ZODPOVEDNOSŤ A VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI BANKY**

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 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,
- 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.

## **VI. NÁKLADY SPOJENÉ S VYBAVENÍM REKLAMÁCIE**

**6. 1.** 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.

**6. 2.** Náklady spojené s uplatnením reklamácie, t. j. s vyhotovením podania vrátane jeho príloh a náklady spojené s predložením a doručením podania znáša klient.

## **VII. MOŽNOSŤ RIEŠENIA SPOROV**

**7. 1.** Pokiaľ sa nepodarí vyriešiť podanie klienta k obojstrannej akceptácii a klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo ak sa klient domnieva, že banka porušila jeho iné práva, má klient, ktorý vystupuje ako spotrebiteľ, právo podať banke žiadosť o nápravu podľa § 11 zák. č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení (ďalej zákon č. 391/2015 Z. z.).

**7. 2.** Ak PSS, a. s., na žiadosť podľa bodu 7. 1. odpovedala zamietavo, PSS, a. s., informuje klienta na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.

**7. 3.** Ak PSS, a. s., na žiadosť podľa bodu 7. 1. odpovedala zamietavo alebo na ňu neodpovedala do 30 dní odo dňa jej odoslania, má klient právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorým môže byť podľa vlastnej voľby a výberu klienta buď Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Mýtna 48, 811 07 Bratislava (informácie o subjekte sú zverejnené na webovom sídle [www.institutars.sk](http://www.institutars.sk)), alebo iný subjekt alternatívneho riešenia sporov zapísaný v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky, zverejnenom na webovom sídle [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) v príslušnej sekcii, ktorý je oprávnený riešiť spory vyplývajúce zo spotrebiteľských zmlúv v súlade so zákonom č. 391/2015 Z. z.

**7. 4.** 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, príp. klienti – nespotrebitelia aj v súlade so zák. č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní.

**7. 5.** V prípade, ak spory nebudú riešené alternatívne alebo mimosúdne, v súlade s platnou legislatívou, bude spory prejednávať a rozhodovať príslušný všeobecný súd v SR.

**7. 6.** Ak sa klient, ktorý vystupuje ako spotrebiteľ, domnieva, že došlo k pochybeniu zo strany PSS, a. s., ako poskytovateľa finančnej služby, môže sa so svojím podnetom obrátiť aj na orgán dohľadu banky, ktorým je Národná banka Slovenska, Odbor ochrany finančných spotrebiteľov, so sídlom I. Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

## VIII. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

**8. 1.** Reklamačný poriadok je záväzný pre PSS, a. s., a pre všetkých klientov. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené v OP.

**8. 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](http://www.pss.sk).

**8. 3.** Reklamačný poriadok je k dispozícii v prevádzkových priestoroch alebo obchodných zastúpeniach PSS, a. s., a na webovom sídle [www.pss.sk](http://www.pss.sk).

**8. 4.** Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť dňa 1. 8. 2024.

V Bratislave, dňa 1. 8. 2024.