

## Reklamačný poriadok SZRB, a. s.

### 1. Úvodné ustanovenia

1.1. Slovenská záručná a rozvojová banka, a. s., so sídlom Štefánikova 27, 811 05 Bratislava – mestská časť Staré Mesto, IČO: 00 682 420, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 3010/B (ďalej len „SZRB“ alebo „banka“) vydáva tento reklamačný poriadok SZRB, a. s. (ďalej len „reklamačný poriadok“) podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o platobných službách“).

1.2. Tento reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi bankou ako vykonávajúcou inštitúciou a klientom ako platiteľom a / alebo príjemcom prevodu finančných prostriedkov pri riešení reklamácií a sporov z platobných služieb.

1.3. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené vo Všeobecných obchodných podmienkach pre vkladové produkty a platobné služby SZRB, a. s. (ďalej len „VOP“). V prípade, že niektoré ustanovenie vo VOP, vrátane definície pojmov, je upravené odchylné od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie vo VOP má prednosť pred znením tohto reklamačného poriadku.

### 2. Podmienky a postupy pri vybavovaní reklamácií

2.1. Reklamácia je písomné uplatnenie nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb, ktoré mu poskytla banka.

2.2. Za reklamáciu sa nepovažuje žiadosť klienta nesporového charakteru (napr. žiadosť o identifikáciu platby, žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby z titulu chyby klienta, žiadosť o náhradný výpis, a pod.).

2.3. Reklamácie môže klient predkladať ústne a písomne prostredníctvom ktoréhokoľvek regionálneho zastúpenia banky, ďalej telefonicky alebo elektronickou poštou formou zaslania zákaznickej správy na adresu [reklamacie@szrb.sk](mailto:reklamacie@szrb.sk). Reklamáciu predloženú telefonicky je klient povinný písomne, resp. elektronickou poštou, potvrdiť do 3 kalendárnych dní. Banka bezodkladne vhodným spôsobom klientovi potvrdí uplatnenie reklamácie v prípade podania reklamácie ústne alebo telefonicky, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie. Banka je povinná prijať reklamáciu vzťahujúcu sa na poskytovanie platobných služieb v štátnom jazyku.

2.4. O oprávnenosti reklamácie banka klienta informuje písomne bezodkladne, najneskôr do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Lehota na vybavenie

reklamácie začína plynúť odo dňa prijatia reklamácie, ktorá je úplná a bez nedostatkov. Banka poskytne klientovi odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie. Ak nie je možné dodržať lehotu 15 pracovných dní, banka poskytne klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede je najviac 35 pracovných dní.

2.5. Klient je povinný priložiť k reklamácii doklady, ktoré sa týkajú vykonania obchodu a preukazujú skutočnosti, ktoré sú predmetom reklamácie. Ak ich klient nepriloží, banka je oprávnená vyzvať klienta na predloženie chýbajúcich dokladov, potrebných k rozhodnutiu banky a stanoviť termín na ich predloženie. Lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o lehotu stanovenú na predloženie dokladov. Ak klient v stanovenom termíne doklady banke nepredloží, bude banka považovať reklamáciu za neoprávnenú.

2.6. Klient má voči banke nárok na nápravu, ak ju bez zbytočného odkladu od dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet, informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybné vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu. Uvedená lehota sa použije, ak banka poskytla alebo sprístupnila informácie o takejto platobnej operácii v súlade so zákonom o platobných službách. Klient má nárok na nápravu aj v prípade, ak platobný príkaz predkladá prostredníctvom poskytovateľa platobných iniciačných služieb.

2.7. Banka opraví chyby v tuzemskom prevode ktoré spôsobila, najneskôr v nasledujúci bankový deň po dni, kedy sa o nich dozvedela.

2.8. V prípade cezhraničného prevodu rozhodne banka o oprávnenosti reklamácie v lehote podľa bodu 2.4. V zložitých prípadoch rozhodne banka o oprávnenosti reklamácie do 6 mesiacov.

2.9. Náklady spojené s reklamáciou uhrádza banka. V prípade neoprávnenej reklamácie tým nie je dotknuté právo banky na náhradu škody.

2.10. Uplatniť reklamáciu podľa vyššie uvedeného môže klient ako majiteľ účtu alebo ako jeho disponent alebo iná osoba oprávnená nakladať s vkladom na účte.

### **3. Vylúčenie zodpovednosti banky**

**3.1.** SZRB zodpovedá len za škody, ktoré sama zavinila. Pre vzájomné právne vzťahy medzi bankou a klientom je princíp objektívnej zodpovednosti vylúčený.

**3.2.** Banka nezodpovedá za stratu, škodu alebo omeškanie, ktoré vznikli klientovi a/alebo tretím osobám z dôvodu nesprávne vyplnených platobných príkazov a nezrealizovania platobných príkazov z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na účte klienta. Tiež nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka charakteru prekážok, ktoré nastali nezávisle od vôle banky ako povinnej strany a bránia jej v splnení povinností, najmä ide o havárie, živelné pohromy, epidémie, výpadky elektrickej energie, krízové situácie, branná pohotovosť štátu a inými udalosťami charakteru vis maior.

**3.3.** Banka je oprávnená preskúmať, či písomnosti, ktoré na základe zmluvy je banka povinná prevziať, zodpovedajú obsahu zmluvy. Banka nezodpovedá však za pravosť, platnosť a preklad týchto písomností ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

**3.4.** Banka nezodpovedá za škodu spôsobenú

- falšovaním, pozmeňovaním alebo nesprávnym vyplnením platobných príkazov a iných dokladov,
- predložením falšovaných alebo pozmeňovaných dokladov a listín,
- uvedením nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov zo strany majiteľa účtu, disponenta alebo iných oprávnených osôb,
- nesprávnym oznámením alebo neoznámením zmien kompetencií oprávnených osôb v podpisovom vzore.

**3.5.** Vylúčenie zodpovednosti banky nastáva aj v prípadoch, ak postupuje podľa osobitných predpisov, a to z dôvodov:

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

### **4. Záverečné ustanovenia**

**4.1.** S ohľadom na skutočnosť, že klient banky nie je spotrebiteľ, banka informuje svojich klientov v súlade s § 93b ods. 3 Zákona o bankách a § 93 zákona 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov o možnosti rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi resp. súvisiacich s poskytovaním platobných služieb, pokiaľ sa zmluvné strany o tom výslovne dohodnú. Osobitnými predpismi upravujúcimi rozhodcovské riešenie sporov alebo iné mimosúdne riešenie takýchto sporov sú napr. zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov, zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii

a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

**4.2.** Právne vzťahy medzi bankou a klientom sa riadia právom Slovenskej republiky.

**4.3.** Tento reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok pre vkladové produkty a platobné služby SZRB, a. s. Vzťahy medzi bankou a klientom ktoré nie sú upravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia príslušnou zmluvou o účte, Všeobecnými obchodnými podmienkami pre vkladové produkty a platobné služby SZRB, a. s., Informáciami o vkladových produktoch banky a všeobecne záväznými právnymi predpismi.

**4.4.** Reklamačný poriadok je banka oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať, o čom informuje klienta na webovom sídle banky a v prevádzkových priestoroch banky na požiadanie klienta.

**Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 8.2.2019 a mení sa ním doterajší reklamačný poriadok účinný od 25.5.2018.**

V Bratislave, 23.1.2019