

REKLAMAČNÝ PORIADOK

SLOVENSKEJ SPORITEĽNE, A. S.

Reklamačný poriadok zo dňa 1. 1. 2015

v znení účinnom od 1. 1. 2024

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA

- 1.1. Reklamačný poriadok upravuje všetky právne vzťahy, ktoré vznikajú medzi Klientom a Bankou v súvislosti s uplatnením Reklamácie, najmä postup a lehotu vybavenia Reklamácie a takisto spôsob úhrady nákladov spojených s Reklamáciou.
 - 1.2. Reklamačný poriadok je súčasťou VOP a je prístupný na www.slsp.sk a na Obchodnom mieste.
 - 1.3. Pojmy s veľkým začiatočným písmenom majú význam, ktorý je dohodnutý v Zmluve, produktových obchodných podmienkach alebo VOP.
-

2. SPÔSOB PODANIA REKLAMÁCIE

- 2.1. Klient podáva Reklamáciu:
 - a) osobne na Obchodnom mieste,
 - b) písomne,
 - c) elektronicky, alebo
 - d) telefonicky prostredníctvom telefonickej linky Klientskeho centra.
-

3. LEHOTY NA PODANIE REKLAMÁCIE

- 3.1. Klient podáva Reklamáciu najneskôr do 6 mesiacov odo dňa, keď mal možnosť:
 - a) zistiť reklamovanú vadu, alebo
 - b) prezrieť si reklamovanú vec.
 - 3.2. Klient, ktorý je spotrebiteľom podľa zákona o platobných službách, podáva Reklamáciu najneskôr do 13 mesiacov odo dňa, keď boli peňažné prostriedky odpísané z účtu alebo pripísané na účet.
-

4. OBSAH REKLAMÁCIE

- 4.1. V Reklamácii Klient uvedie svoje identifikačné údaje, opíše reklamovanú skutočnosť, predloží dokumenty na preukázanie svojich tvrdení a uvedie práva, ktoré si voči Banke uplatňuje.
-

5. OPRÁVNENOSŤ REKLAMÁCIE

- 5.1. Za oprávnenú sa považuje Reklamácia:
 - a) ktorá je v súlade s právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
 - b) podaná oprávnenou osobou,
 - c) v ktorej sa uvádzané skutočnosti zakladajú na pravde,
 - d) podaná v lehote na podanie Reklamácie, a
 - e) ktorá spĺňa náležitosti Reklamácie uvedené v bode 4.1. Reklamačného poriadku.
 - 5.2. Banka sa zaoberá iba oprávnenou Reklamáciou, ktorá je v súlade s bodom 5.1. Reklamačného poriadku.
 - 5.3. Banka sa nezaobera Reklamáciou, ktorá nie je v súlade s bodom 5.1. Reklamačného poriadku a opätovne podanou Reklamáciou, v ktorej Klient neuviedol nové skutočnosti.
-

6. VYBAVOVANIE REKLAMÁCIE

- 6.1. Banka potvrdí Klientovi prevzatie Reklamácie.
- 6.2. Ak bude mať Reklamácia nedostatky, Banka kontaktuje Klienta telefonicky prostredníctvom telefonickej linky Klientskeho centra, písomne alebo elektronicky a vyzve Klienta na ich odstránenie

v primeranej lehote stanovenej Bankou. V prípade, ak Klient nedostatky v tejto lehote neodstráni, Banka sa Reklamáciou nebude ďalej zaoberať.

- 6.3. Lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa, keď spĺňa Reklamácia náležitosti Reklamácie.
 - 6.4. Banka môže požiadať Klienta o poskytnutie súčinnosti. Ak Klient neposkytne súčinnosť, Banka rozhodne na základe dostupných podkladov.
 - 6.5. Banka preverí Reklamáciu a rozhodne do 30 kalendárnych dní odo dňa uvedeného v bode 6.3 Reklamačného poriadku.
 - 6.6. Banka preverí Reklamáciu, ktorá sa vzťahuje na poskytovanie platobných služieb a rozhodne bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa uvedeného v bode 6.3 Reklamačného poriadku. Ak nie je možné dodržať lehotu 15 pracovných dní, Banka informuje Klienta aj s uvedením dôvodu oneskorenia odpovede na Reklamáciu a termínu konečnej odpovede, pričom však lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.
 - 6.7. Celkové vybavenie Reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie platobných služieb v inej mene ako euro alebo v inej mene ako je mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo v akejkoľvek mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov..
 - 6.8. Lehota na vybavenie Reklamácie sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany, ktorej súčinnosť je na vybavenie Reklamácie nevyhnutná.
 - 6.9. Banka informuje Klienta o výsledku Reklamácie.
-

7. CHYBNÉ ZÚČTOVANIE

- 7.1. Ak sa Reklamácia týka chybne vykonanej platobnej operácie, tak Banka:
 - a) vykoná Opravné zúčtovanie, alebo
 - b) dá pokyn na vykonanie Opravného zúčtovania iným vykonávacím inštitúciám a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na platobnej operácii.
 - 7.2. Ak chybné zúčtovanie spôsobila iná banka, Banka požiada túto banku o vykonanie opravného zúčtovania, pričom Banka nezodpovedá za vykonanie tohto opravného zúčtovania inou bankou.
-

8. NÁKLADY NA REKLAMÁCIU

- 8.1. Náklady spojené s vyhotovením Reklamácie vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie Banke znáša Klient.
 - 8.2. Banka znáša náklady spojené s vybavením:
 - a) Reklamácie bez ohľadu na výsledok jej vybavenia, alebo
 - b) Reklamácie platobných služieb podľa zákona o platobných službách bez ohľadu na výsledok jej vybavenia, s výnimkou Reklamácie Cezhraničného prevodu alebo Reklamácie prevodu v inej mene ako je mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore.
 - 8.3. Výška nákladov spojených s Reklamáciou sa uvádza v Sadzobníku, alebo ju Banka Klientovi oznámi písomne.
-

9. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 9.1. Ustanovenia o zmene alebo doplnení VOP sa primerane použijú aj na zmenu Reklamačného poriadku.
 - 9.2. Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. 1. 2015. Nadobudnutím účinnosti Reklamačného poriadku sa ruší a nahrádza Reklamačný poriadok vydaný Bankou s účinnosťou od 1. 1. 2003.
-



ZÁKLADNÉ INFORMÁCIE

Slovenská sporiteľňa, a. s.

Tomášikova 48, 832 37 Bratislava

IČO: 00 151 653

zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, odd. Sa, vložka č. 601/B

BIC SWIFT: GIBASKBX

IČ DPH: SK7020000262

DIČ: 2020411536

Číslo povolenia na výkon bankových činností: UBD-1247/1996 udelené Národnou bankou Slovenska



KONTAKTNÉ ÚDAJE

www.slsp.sk

e-mail: info@slsp.sk; ombudsman@slsp.sk

Klientske centrum: 0850 111 888



ORGÁN DOHLADU

Národná banka Slovenska

Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava