

SM 2017 004 SK COMP P06

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE KLIENTOV

Gestor *Útvar:* Compliance a právne

Spracoval *Meno a priezvisko:* Žaneta Švecová

Schválené dňa:

Účinnosť od: 01.01.2018

Zoznam príloh

Číslo prílohy	Názov prílohy	Gestor prílohy	Schvaľujúce útvary

Definície pojmov:

- 1) Pojmy uvedené v tomto VP *Reklamačný poriadok pre klientov* s veľkým začiatočným písmenom majú rovnaký význam ako pojmy definované v prílohe P02 VP *Predpisová základňa* alebo v tejto kapitole daného VP.
- 2) Pre účely tohto VP sú ďalej definované nasledujúce pojmy:

POJEM	DEFINÍCIA

Náväznosť na externé normy	Náväznosť na VP
Zákon č. 483/2001 Z.z. , o bankách	SM 001 Organizačný poriadok
Český zákon č.87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech	SM 007 Podpisový poriadok
Zákon 250/2007 Z.z., o ochrane spotrebiteľa	SM 020 Zásady RKS
Zákon č. 492/2009 Z.z., o platobných službách	SM 021 Štatút vnútorného auditu
Zákon č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov	SM 052 Bezpečnostná politika
	SM 067 Štatút Compliance
	SM 068 Platobný styk a Back office
	SM 069 Prevádzkové činnosti
	SM 075 Riadenie portfólia
	SM 078 Vymáhanie pohľadávok

Přehľad zohľadnených regulačných technických norem, vykonávacích technických noriem a uznávaných štandardov
Všeobecné pokyny k vybavovaniu sťažností pre odvetvie cenných papierov (ESMA) a bankovníctvo (EBA); dostupné z: https://www.esma.europa.eu/sites/default/files/library/2015/11/sk_-_jc_2014_43_-_joint_committee_-_complaints-handling_guidelines.pdf .
Metodické usmernenie Útvary dohľadu nad finančným trhom Národnej banky Slovenska č. 3/2014 z 30. septembra 2014, dostupné z: http://www.nbs.sk/img/Documents/Legislativa/Vestnik/MU_3_2014.pdf

REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE KLIENTOV – WEB

Každý klient Československého úverného družstva, pobočka Slovensko (ďalej len „ČSUD SK“) má právo vyjadriť svoju nespokojnosť s poskytovanými službami, produktmi či správaním zamestnancov ČSUD SK, a to formou reklamácií alebo sťažností.

Reklamačný poriadok ČSUD SK upravuje spôsob komunikácie medzi klientom a ČSUD SK v prípadoch, kedy sa klient domnieva, že ČSUD SK nedodrжала podmienky dohodnuté v Rámcovej zmluve či parametroch k Rámcovej zmluve, vo Všeobecných obchodných podmienkach, alebo nesplnila povinnosti vyplývajúce z príslušných zákonov¹.

Pojmy

- **Reklamácia** - požiadavka klienta, aby ČSUD SK napravila svoj údajne nesprávny postup pri poskytovaní bankových produktov a služieb.
- **St'ážnosť** - prejav nespokojnosti klienta s postupom ČSUD SK, najmä s vybavovaním reklamácií, jednaním pracovníka ČSUD SK a pod.

Spôsob podávania reklamácií/st'ážností, forma reklamácií/st'ážností

- ČSUD SK prijíma reklamácie/st'ážnosti v písomnej aj v ústnej forme.
- V ústnej forme sú reklamácie/st'ážnosti prijímané v sídle ČSUD SK, prostredníctvom obchodných partnerov ČSUD SK a na telefónnej linke . +420 498 777 700
- V písomnej forme sú reklamácie prijímané prostredníctvom listu na adresu sídla ČSUD SK, elektronickej pošty financie@csud.eu, faxom, osobným podaním písomnej formy reklamácie/st'ážnosti na pobočke ČSUD SK alebo obchodnému partnerovi ČSUD SK.
- Pokiaľ bude reklamácia/st'ážnosť podaná ústne, pracovník ČSUD SK vykoná jej písomný zápis, ktorý klient podpíše, čím potvrdí úplnosť a pravdivosť tohto zápisu. Klient taktiež obdrží kópiu zápisu – tzv. *Protokol o reklamácii/st'ážnosti*.

¹ Napríklad z.č. 492/2009 Z.z., o platobných službách, z.č. 483/2001 Z.z., o bankách, z.č. 87/1995 Sb., o spožitelných a úverných družstvách (CZ); z.č. 250/2007 z.z., o ochrane spotrebiteľa, z.č. 513/1991 Z.z., obchodný zákonník.

- Pokiaľ bude reklamácia/sťažnosť podaná formou e-mailu, faxom alebo telefonicky, ČSUD SK o tom vyhotoví záznam v elektronickej podobe.

Potvrdenie o prevzatí reklamácie

- Pokiaľ je reklamácia/sťažnosť podaná telefonicky, je potvrdená okamihom prijatia a zaznamenaním príslušného telefonátu. Telefonickú formu reklamácie/sťažnosti je klient povinný do 10 dní od jej podania doplniť formou písomnou.
- Pokiaľ bude reklamácia/sťažnosť podaná inou formou ako osobne alebo telefonicky, ČSUD SK jej prevzatie potvrdí najneskôr nasledujúci pracovný deň po prijatí, a to odoslaním Potvrdenia o prijatí reklamácie/sťažnosti.
- Nesprávne či neúplné podanie je možné opraviť, resp. doplniť najneskôr do 10 dní od doručenia Výzvy od ČSUD SK.

Náležitosti reklamácie/sťažnosti

- **Reklamácia/sťažnosť, ktorú podáva fyzická osoba**, musí obsahovať nasledovné údaje: meno a priezvisko klienta, rodné číslo alebo dátum narodenia klienta, adresu trvalého bydliska, číslo účtu/služby. Pre urýchlenie riešenia reklamácie/sťažnosti je vhodné uviesť taktiež telefónne číslo, prípadne e-mailovú adresu.
- **Reklamácia/sťažnosť, ktorú podáva fyzická osoba podnikateľ, alebo právnicka osoba**, musí obsahovať nasledovné údaje: meno a priezvisko klienta², názov, resp. obchodnú firmu, IČO, adresu sídla spoločnosti, číslo účtu/služby a kontaktné údaje na konajúcu osobu vo veciach reklamácií/sťažností. Pre urýchlenie riešenia reklamácie/sťažnosti je vhodné uviesť taktiež telefónne číslo, prípadne e-mailovou adresu.
- Súčasťou podania reklamácie/sťažnosti musí byť taktiež presný popis prípadu s uvedenými údajmi, číslami, čiastkami, meno zamestnanca, ktorý klientovi službu poskytol (v prípade, že ho klient pozná) a vyjadrením požiadavky na riešenie reklamácie/sťažnosti.
- Ďalej je nutné k reklamácie/sťažnosti doložiť dokumentáciu vo forme príloh. V prípade predloženia kópií dokumentov, musia byť tieto úradne overené, resp. ich overí pracovník banky na základe porovnania originálov.

² Platí pre FO podnikateľa.

- V prípade, že reklamácia nebude obsahovať vyššie uvedené náležitosti, prípadne nebudú riadne doložené príslušné doklady identifikujúce reklamovaný úkon či službu, môže byť táto skutočnosť dôvodom k jej zamietnutiu.

Výnimky z prijatia reklamácie/sťažnosti

- ČSUD SK reklamáciu/sťažnosť nemôže prijať, pokiaľ:
 - nebol dodržaný spôsob, forma alebo náležitosti podania reklamácie, a to ani v dodatočnej lehote, ktorú ČSUD SK poskytla pre doplnenie alebo opravu podania,
 - podávateľ reklamácie/sťažnosti nie je klientom ČSUD SK alebo osobou oprávnenou k jednaniu za klienta ČSUD SK (v tomto prípade však uvítame Vaše pripomienky k službám ČSUD SK),
 - už prebieha vybavovanie reklamácie/sťažnosti rovnakého alebo podobného obsahu v ČSUD SK,
 - bolo v samotnej veci zahájené pojednávanie pred súdom alebo rozhodcom alebo už súd či rozhodca vo veci rozhodol,
 - uplynuli zákonné premlčacie lehoty.

Lehoty pre uplatnenie reklamácie/sťažnosti

Reklamáciu/sťažnosť doporučujeme uplatniť bez zbytočného odkladu po obdržaní informácie, ktorá je podnetom k podaniu reklamácie/sťažnosti – napr. výpis z účtu, avízo o vykonanej transakcii, nevhodné správanie zamestnanca a pod.

- **Doporučená lehota pre reklamáciu:**

- pre transakcie tuzemského platobného styku,
- pre transakcie cezhraničného platobného styku,
- ostatných bankových produktov alebo služieb

je 30 dní od uskutočnenia transakcie alebo služby.

Maximálna doba pre uplatnenie reklamácie platobných transakcií je 13 mesiacov odo dňa uskutočnenia transakcie.

- **Reklamácia hotovostných transakcií:**

Najlepšie ihneď po zistení nedostatkov na pokladni ČSUD SK. Klient je povinný vždy prepočítať hotovosť a skontrolovať správnosť údajov na pokladničnom doklade ihneď. Svojim podpisom na pokladničnom doklade potvrdzuje správnosť uskutočnenej transakcie.

- **Lehoty pre uplatnenie sťažnosti**

- **sťažnosť** klienta musí byť podaná bez zbytočného odkladu, najlepšie však do 30 dní od vzniku podnetu k podaniu sťažnosti.

Lehoty pre vybavovanie reklamácie/sťažnosti

- **Lehoty pre vybavovanie reklamácie**

Lehota na vybavenie reklamácie je najdlhšie do 30 dní od obdržania reklamácie ČSUD SK. Do lehoty na vybavenie reklamácie / sťažnosti sa nezapočítava čas, počas ktorej klient dopĺňa informácie požadované ČSUD SK.

Lehota na vybavenie reklamácie alebo sťažnosti týkajúce sa poskytovania platobných služieb je najdlhšie do 15 pracovných dní po dni jej doručenia do ČSUD SK.

Ak bráni ČSUD SK vybavenie reklamácie alebo sťažnosti týkajúce sa poskytovania platobných služieb v lehote uvedenej zhora prekážka nezávislá od vôle ČSUD SK, informuje ČSUD SK klienta o takejto prekážke a odpovie klientovi najneskôr do 35 pracovných dní po dni doručenia sťažnosti alebo reklamácie.

- **Lehoty pre vybavovanie sťažnosti**

Sťažnosti sú spracované v čo najkratšej možnej dobe. ČSUD SK spravidla odpovedá na prijaté sťažnosti do 15 pracovných dní od ich obdržania. Pri komplikovanejších prípadoch je lehota pre vyriešenie sťažnosti 30 dní. Pokiaľ sa sťažnosť nepodarí v uvedených termínoch úspešne vyriešiť, ČSUD SK klienta informuje o dôvodoch oneskorenia a predpokladanom dátume vyriešenia.

Spôsob vybavenia reklamácie/sťažnosti

- Reklamáciu/sťažnosť rieši útvar Compliance v spolupráci s ďalšími odbornými útvarmi ČSUD SK.

Odvolanie proti vybaveniu reklamácie/sťažnosti

V prípade, že klient nesúhlasí s odôvodneným rozhodnutím útvaru Compliance, môže sa s opakovanou reklamáciou obrátiť na útvar Vnútorý audit. Ten reklamáciu znovu prešetrí a o výsledku bude klienta informovať v lehotách stanovených týmto reklamačným poriadkom.

Ďalej sa v prípade nespokojnosti so službami či reakciami ČSUD SK môžu klienti obrátiť na nižšie uvedené príslušné orgány. Spory vzniknuté v rámci reklamačného riadenia alebo pri riešení sťažnosti sú oprávnení riešiť:

1. príslušný súd;

2. Národná banka Slovenska,

Imricha Karvaša 1

813 25 Bratislava

Informácie: <http://www.nbs.sk/sk/dohlad-nad-financnym-trhom/ochrana-financneho-spotrebitela1/podanie-staznosti>

Pripomienky k službám a produktom ČSUD SK

- ČSUD SK uvítá všetky námety a pripomienky k poskytovaným službám a produktom. Námety a pripomienky je možné podať na centrále a pobočkách ČSUD SK, prostredníctvom obchodných partnerov ČSUD SK, telefonicky na čísle +420 498 777 700 alebo e – mailom na financie@csud.eu.

Záverečné ustanovenie

Tento Postup pre vybavovanie reklamácií a sťažností (Reklamačný poriadok) je uverejnený na internetových stránkach ČSUD SK www.csud.eu a na obchodných miestach ČSUD SK a je účinný od 01.01.2018.