

COMMERZBANK

Banka po Vašom boku



REKLAMAČNÝ PORIADOK

COMMERZBANK Aktiengesellschaft,
pobočka zahraničnej banky,
Bratislava

I. Úvodné ustanovenia

- 1. COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka zahraničnej banky, Bratislava,** Rajská 15/A, Bratislava, PSČ 811 08, IČO 30 847 737, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, v oddieli: Po, vo vložke číslo: 1121/B je organizačnou zložkou COMMERZBANK Aktiengesellschaft, so sídlom Kaiserstrasse 16, 60311 Frankfurt am Main, Spolková republika Nemecko, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Obvodného súdu vo Frankfurte nad Mohanom pod číslom HR B 32000 (ďalej všetko stručne slovom „banka“).
2. Tento Reklamačný poriadok banky upravuje všetky právne vzťahy v súvislosti s vykonávaním bankových činností, ktoré vznikajú medzi klientom banky a bankou vždy na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií klienta voči banke, a to najmä formu a spôsob uplatňovania reklamácií, lehoty na uplatnenie a vybavovanie reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s reklamáciami a ostatné súvisiace právne vzťahy.
3. Pod pojmom reklamácia sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie práva klienta zo zodpovednosti za vady bankových služieb poskytnutých bankou s tým, že reklamáciu uplatňuje klient priamo voči banke.

II. Forma a spôsob uplatňovania reklamácií

1. Banka prijíma písomnú reklamáciu klienta vo svojich obchodných miestach počas celej prevádzkovej doby zverejnenej výveskou vo vstupnej časti príslušného obchodného miesta. Pri ústnom uplatnení reklamácie spíše banka s klientom zápisnicu o reklamacii, ktorú je klient po prečítaní povinný podpísať.
2. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu aj poštou odoslaním na adresu sídla organizačnej zložky banky v Slovenskej republike uvedenej v I. časti podľa bodu 1. tohto Reklamačného poriadku.
3. Reklamácia musí obsahovať údaje o obchodnom mene a sídle právnickej osoby zhodné s príslušnou registráciou, v prípade fyzickej osoby údaje o mene, priezvisku a adrese trvalého bydliska. Reklamácia musí byť podpísaná v prípade právnickej osoby osobou oprávnenou konať a podpisovať za právnickú osobu, pri fyzickej osobe sa vyžaduje jej vlastnoručný podpis.
4. V Reklamacii musí klient určito, zrozumiteľne presne a dobromyseľne popisovať tie skutočnosti, ktoré reklamuje a namieta, a tieto musí aj vierohodne preukázať predložením príslušných dokladov. Klient je tiež povinný uviesť práva, ktoré voči banke reklamáciou uplatňuje, pričom ide najmä o právo na odstránenie vady.
5. V prípade, ak reklamácia neobsahuje vyššie uvedené náležitosti, alebo ak klient banke nepredloží doklady potrebné na prešetrenie reklamácie, má banka právo vyzvať klienta, aby v stanovenej lehote doplnil alebo upresnil bankou požadované údaje. Banka tiež môže klienta upozorniť, že v prípade nedoručenia alebo nedoplnenia požadovaných údajov v stanovenej lehote, nie je povinná sa reklamáciou ďalej zaoberať, a to až do odstránenia nedostatkov reklamácie klientom.
6. Banka po prijatí reklamácie potvrdí klientovi vo forme písomného dokladu jej prevzatie, pričom sa za písomný doklad o prevzatí reklamácie považuje aj potvrdenie o prijatí reklamácie vykonané prostredníctvom e-mailovej správy, ak je e-mailová adresa zaznamenaná klientom v zmluvnej dokumentácii s bankou.
7. Pri prešetrovaní reklamácie bankou sa predpokladá súčinnosť klienta potrebná na jej vyriešenie. Ak by klient banke na výzvu poskytnúť jej súčinnosť v stanovenej lehote nereagoval alebo by súčinnosť odmietol, banka nie je povinná vykonať ďalšie preverovanie reklamácie a ani ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

III. Lehoty na uplatnenie a vybavovanie reklamácií

1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči banke bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočnosti, ktorú reklamáciou namieta, najneskôr však v lehote stanovenej príslušnými zmluvnými dojednaniami a právnymi predpismi.
2. Lehota pre vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa, keď spĺňa Reklamácia náležitosti Reklamácie.
3. Banka preverí Reklamáciu a rozhodne do 30 kalendárnych dní.
4. Banka preverí Reklamáciu, ktorá sa vzťahuje na poskytovanie platobných služieb a rozhodne bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 15 pracovných dní.
5. 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. 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.
7. Banka vydá klientovi o vybavení reklamácie (čiastočnom alebo úplnom) písomný doklad v lehotách uvedených v predchádzajúcich bodoch tohto Reklamačného poriadku. Písomný doklad banka vydá klientovi aj v prípade, ak reklamácii klienta nevyhoví v celom rozsahu už pri jej uplatnení, okrem prípadu, keď klient na písomnom potvrdení netrvá, o čom však uvedie záznam vo svojej dokumentácii.

IV. Náklady spojené s reklamáciou

1. Pokiaľ nižšie nie je uvedené inak, náklady spojené s reklamáciou znáša banka, a to bez ohľadu na to, či je reklamácia klienta oprávnená alebo oprávnená nie je.
2. Všetky náklady spojené s vyhotovením a odoslaním reklamácií, vrátane ich príloh znáša klient.
3. Pokiaľ banke vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej reklamácie týkajúcej sa určitého bankového produktu, s výnimkou platobných služieb

v tuzemskej mene alebo inej mene členského štátu EHP poskytovaných v rámci EHP, je klient povinný banke uhradiť všetky skutočné náklady na vybavovanie tejto reklamácie, ktoré vznikli banke a tretím osobám podieľajúcim sa na vybavovaní reklamácie. To však neplatí, ak v zmysle osobitných predpisov uhradza tieto náklady reklamácie banka.

V. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy klienta a Banky neupravené týmto Reklamačným poriadkom sa spravujú príslušnou zmluvou uzavretou medzi klientom banky a bankou, obchodnými podmienkami pre príslušný bankový produkt, Všeobecnými obchodnými podmienkami banky a všeobecne záväznými právnymi predpismi, a to v uvedenom poradí.
2. Obdobnou formou a spôsobom ako reklamácie podľa tohto Reklamačného poriadku prijíma banka aj sťažnosť od klienta alebo inej osoby v súvislosti so službami poskytovanými bankou, ak si nimi klient alebo iná osoba uplatňuje svoje práva alebo všeobecne záväznými právnymi predpismi chránené záujmy. Banka však spravidla nevydáva potvrdenia o prijatí sťažnosti, sťažnosť vybavuje do 30 kalendárnych dní po jej doručení. V zložitejších prípadoch je banka oprávnená túto lehotu predĺžiť až na 60 kalendárnych dní a o vybavení sťažnosti klienta informuje. Pokiaľ však všeobecne záväzný právny predpis určuje inú lehotu na vybavenie sťažnosti a nie je možné podľa tohto predpisu uzatvoriť dohodu medzi bankou a klientom resp. inou osobou o odlišnej lehote, sťažnosť musí byť vybavená najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
3. Reklamácie klientov vo veciach vydávania a používania bankových platobných kariet sa spravujú osobitnou zmluvou a príslušnými obchodnými podmienkami.
4. Banka je oprávnená, najmä v závislosti od zmien všeobecne záväzných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky alebo vývoja na bankovom alebo finančnom trhu, zmeniť tento Reklamačný poriadok, pričom túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi banka zverejnením vo svojich obchodných miestach a na internetovej adrese www.commerzbank.sk najneskôr 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny, čím si banka splní oznamovaciu povinnosť voči klientovi. Zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom. Klient je oprávnený vyjadriť nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku písomne oznámením najneskôr do 15 kalendárnych dní odkedy bola zmena určená zverejnením.
5. Ak sa však zmena týka prijímania alebo vybavovania reklamácií vo vzťahu k poskytovaniu platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, potom je banka o tom povinná informovať klienta najneskôr dva mesiace pred navrhovaným dňom účinnosti. Klient je v takomto prípade oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas so zmenami písomne oznámením doručením banke najneskôr do dvoch mesiacov odkedy bola zmena bankou určená zverejnením. O ďalšom postupe bude banka klienta písomne informovať.
6. Tento Reklamačný poriadok zo dňa 15.1.2018 je platný a **účinný od 30. januára 2018** a v plnom rozsahu nahrádza Reklamačný poriadok z 1.1.2010.

Vaša pobočka Commerzbank:

Commerzbank Aktiengesellschaft

pobočka zahraničnej banky, Bratislava
Rajská 15/A
811 08 Bratislava

Telefon: +421 257 103 111

Fax: +421 257 103 116

www.commerzbank.sk