

I. Einleitende Bestimmungen

Von Tatra banka, a. s., Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava, eingetragen im Handelsregister des Amtsgerichts Bratislava I., Teil: Sa, Einlage Nr.: 71/B (nachstehend die „Bank“ genannt) wird im Einklang mit der Rechtsordnung der Slowakischen Republik, insbesondere laut Gesetz Nr. 492/2009 GBl. über Zahlungsdienstleistungen und über Änderung und Ergänzung von einigen Gesetzen (nachstehend das „Gesetz“ genannt) und Gesetz Nr. 250/2007 GBl. über Verbraucherschutz, diese Reklamationsordnung der Tatra banka, a. s. (nachstehend die „Reklamationsordnung“ genannt) erlassen.

Durch die Reklamationsordnung werden die gegenseitigen Rechte und Pflichten der Bank und des Kunden im Rahmen eines Reklamationsverfahrens geregelt.

Unter dem Reklamationsverfahren versteht sich ein Verfahren, das von der Bank aufgrund von Geltendmachung des Kundenanspruchs auf Überprüfung der Richtigkeit und Qualität der Bankdienstleistungen im Rahmen der Beziehungen der Bank zum Kunden geführt wird, die bei der Erbringung von Zahlungsdienstleistungen, sowie sonstigen Produkten und Leistungen der Bank und bei anderen Kundenanlässen im Umfang und auf die Art gemäß den einschlägigen Rechtsvorschriften und dieser Reklamationsordnung entstanden sind.

II. Bedingungen und Art der Reklamationsannahme und Reklamationsverfahren

2.1. Unter einer Reklamation versteht sich die Geltendmachung des Anspruchs des Kunden als des Verbrauchers von Zahlungsdienstleistungen auf die Überprüfung von der Richtigkeit und Qualität der erbrachten Zahlungsdienstleistungen und/oder die Geltendmachung der Haftung der Bank für Mängel an anderen Produkten und Dienstleistungen der Bank, und dies einschließlich der Leistungen der Bank als eines Finanzagenten oder eines Finanzinstituts. Als keine Reklamation gilt:

- Kundenantrag auf Identifikation einer Zahlung oder eines Zahlungsauftraggebers, bzw. eines Einlegers auf ein Kunden- und/oder Bankkonto,
- Antrag auf Vermittlung einer Zahlungsrückerstattung,
- Kundenbeschwerde in Zusammenhang mit fehlender Leistung oder mangelhafter Leistung durch einen Dritten – einen Lieferanten einer Ware oder Dienstleistung in Bezug auf etwa die Waren- oder Dienstleistungsmenge oder -qualität, sofern die Zahlung für eine solche ausbleibende oder mangelhafte Ware oder Dienstleistung mit Hilfe eines durch die Bank ausgegebenen Zahlungsmittels (z.B. Beschwerde über ausbleibende Lieferung oder Qualität einer Ware oder Dienstleistung, die mit einer Karte oder per Internetbanking bezahlt wurden, u.ä.) oder auf eine andere Art und Weise erfolgte. Eine solche Beschwerde hat der Kunde direkt beim Dritten – dem Lieferanten der jeweiligen Ware oder Dienstleistung geltend zu machen,
- Antrag auf Kopie eines Einzahlungs- oder Abhebungsscheins,
- Beantragung eines Ersatzauszugs, Antrag auf Ergänzung von Auftraggeberdaten oder Zahlungsspezifikation,
- Antrag auf Überprüfung von jenen Mängeln, die der Kunde durch seinen Verstoß gegen die guten Sitten und/oder sein schikanöses Verhalten herbeigeführt hat, offensichtlich ohne jede Absicht, von dem jeweiligen Produkt und/oder

der jeweiligen Dienstleistung, enthalten im Antrag, Gebrauch zu machen,

- Kundenanlass zur Änderung oder Verbesserung der Bankdienstleistungen,
 - Kundenanlass zur Änderung der Unterlagen, die von der Bank bei der Erbringung von Produkten und Dienstleistungen ausgegeben und/oder vorgeschlagen werden,
 - Antrag mit rein informativem Charakter, dessen Gegenstand kein Antrag auf Überprüfung der Richtigkeit und Qualität von den Bankdienstleistungen ist.
- 2.2. Ebenfalls gilt als keine Reklamation eine solche Kundenbeschwerde, bei der es sich durch eine Bankuntersuchung erweist, dass die darin angeführten Fakten offensichtlich nicht wahrheitsgetreu sind. Eine solche Beschwerde hat das Erlöschen des Anspruchs des Kunden auf eine Wiedergutmachung und/oder andere Gegenleistung durch die Bank zur Folge. In einem solchen Fall ermittelt die Bank auf die gleiche Art und Weise wie bei einer ordnungsgemäßen Reklamation, ob der Kundenanspruch gerechtfertigt ist oder nicht, und nimmt alle entsprechenden Geschäfte vor, allerdings hat für alle Gebühren und sonstigen Aufwendungen der Bank, die zweckmäßig zur Ermittlung zusätzlicher Informationen für den Kunden über den Rahmen der üblichen Informationspflicht der Bank hinaus eingesetzt werden, der Kunde aufzukommen.
- 2.3. Der Kunde hat das Recht, die Reklamation schriftlich zu erheben – per Post oder direkt während der Geschäftszeiten in jeder beliebigen Bankfiliale und -expositur, wobei die Reklamation auch telefonisch mittels der aktivierten Dienstleistung Dialóg vorgebracht werden kann, mit Ausnahme einer Reklamation in Bezug auf ein mit einer Karte im Ausland getätigtes Geschäft, bzw. per Internet in Form eines elektronischen Sonderformulars.
- 2.4. Ein mit Karte im Ausland getätigtes Geschäft hat der Kunde jeweils auch schriftlich in jeder beliebigen Bankfiliale oder – expositur zu beanstanden, und dies auf einem dafür bestimmten Formblatt, andernfalls trägt die Bank keine Verantwortung für die Zurückweisung der Reklamation durch die Bank im Ausland, bzw. für die Verweigerung der Rückerstattung oder der Korrektur der Transaktion aus diesem Grund.
- 2.5. Die Bank hat eine derartig erhobene Reklamation anzunehmen und darüber zu entscheiden, ob diese gerechtfertigt ist oder nicht, und dies binnen den durch diese Reklamationsordnung festgesetzten Fristen.
- 2.6. Wird eine Kundenreklamation in Schriftform direkt in einer Bankfiliale oder –expositur erhoben, so wird dies durch die Bank sofort schriftlich bestätigt, andernfalls zusammen mit der schriftlichen Bestätigung über die Reklamationsbehandlung.
- 2.7. Die Bank unterrichtet den Kunden über die Reklamationsbehandlung in Schriftform im Rahmen der Bestätigung über die Reklamationsbehandlung, die von der Bank ohne unnötigen Verzug an die in der Reklamation angegebene Kundenadresse oder an die bei der Bank geführte Korrespondenzadresse des Kunden übermittelt wird, andernfalls an die zuletzt bekannte Kundenadresse, und dies in der hier angeführten Reihenfolge. Der Kunde kann auch auf eine andere Art und Weise bzw. an eine besondere Zustelladresse über die Reklamationsbehandlung unterrichtet werden, sofern dies mit der Bank bei der Reklamationseinreichung vereinbart wurde.

- 2.8. Der Kunde hat der Reklamation sämtliche Belege über die Geschäftsabwicklung zum Nachweis seiner Behauptungen beizulegen, sofern ihm von der Bank ein solcher Beleg nach der Geschäftsabwicklung ausgestellt wurde, bzw. andere Unterlagen zum Nachweis seiner Behauptungen, wobei es gilt, dass die für die Reklamationsbehandlung entscheidenden Fristen erst ab dem Tag wirkungsvoll zu laufen beginnen, an dem der Bank alle Tatsachen nachgewiesen werden, die der Kunde in seiner Reklamation angibt, und deren Belegung durch den Kunden für eine ordnungsgemäße Führung des Reklamationsverfahrens erforderlich ist.
- 2.9. Zwecks Vervollständigung der Informationen, die zur Entscheidung über die Reklamation erforderlich sind, hat die Bank das Recht, telefonisch oder auf eine andere Art und Weise Kontakt mit dem Kunden aufzunehmen und ihn um Ergänzung von erforderlichen Daten in Form und auf die Art gemäß den Bankanweisungen zu bitten.
- 2.10. Die Bank entscheidet darüber, ob die Reklamation der durch die Bank erbrachten Zahlungsdienstleistungen gerechtfertigt ist oder nicht, ohne unnötigen Verzug.
- 2.11. Wird die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen in der Währung eines Staates, der kein EU-Mitglied ist, im Rahmen des europäischen Wirtschaftsraumes und/oder in jeder beliebigen Währung bei einer Zahlungsdienstleistung außerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes reklamiert, so entscheidet die Bank darüber, ob diese Reklamation gerechtfertigt ist oder nicht, ohne unnötigen Verzug, wobei jedoch die gesamte Behandlung der Reklamation nicht mehr als 30 Kalendertage in Anspruch nehmen darf, in komplizierten Fällen nicht mehr als sechs Monate. Wird die Behandlung der Reklamation mehr als 30 Tage in Anspruch nehmen, so hat die Bank hievon den Kunden schriftlich oder telefonisch binnen 30 Tagen ab dem Tag der Erhebung der Reklamation durch den Kunden in Kenntnis zu setzen.
- 2.12. Die Bank behandelt sonstige Reklamationen umgehend, spätestens jedoch binnen 30 Tagen ab dem Tag der Erhebung der Reklamation durch den Kunden. Bei einer gegen die Bank als den Finanzagenten oder als das Finanzinstitut gemäß Gesetz Nr. 189/2009 GBl. über Finanzvermittlung und Finanzberatung und über Änderung und Ergänzung einiger Gesetze erhobenen Reklamation behandelt die Bank die Reklamation binnen 30 Tagen nach deren Zustellung, wobei es gilt, dass binnen dieser Frist die Bank verpflichtet ist, den Kunden schriftlich von der Behandlungsmethode seiner Reklamation in Kenntnis zu setzen. In begründeten Fällen kann die Frist gemäß dem zweiten Satz von der Bank auf höchstens 60 Tage ab dem Tag der Reklamationszustellung verlängert werden, wobei die Bank dem Kunden die Gründe für die Fristverlängerung auf 60 Tage mitzuteilen hat, und dies binnen 30 Tagen ab dem Tag der Reklamationszustellung.
- 2.13. Die Kosten in Verbindung mit der Reklamationsbehandlung trägt die Bank. Die Kosten in Verbindung mit der Erstellung einer Reklamation, einschließlich deren Anlagen, und mit der Vorbringung der Reklamation trägt der Kunde. Hierdurch bleibt der Anspruch der Bank auf Ersatz jenes Schadens, der der Bank durch Erhebung einer ungerechtfertigten Reklamation zugefügt wird, unberührt.
- 2.14. Wird ungerechtfertigt die Erbringung von Zahlungsdienstleistungen in der Währung eines Staates, der kein EU-Mitglied ist, im Rahmen des europäischen Wirtschaftsraumes und/oder in jeder beliebigen Währung bei einer Zahlungsdienstleistung außerhalb des europäischen Wirtschaftsraumes reklamiert, so steht der Bank der Anspruch auf die Erstattung von den zweckmäßig aufgewendeten Kosten in Verbindung mit der Reklamationsbehandlung zu.
- 2.15. Durch rechtmäßige Erhebung einer Reklamation wird der Kunde nicht der Pflicht enthoben, seinen Verpflichtungen gegenüber der Bank innerhalb der Gesamtdauer des Reklamationsverfahrens nachzukommen, und dies weder dann, wenn die Reklamation des Kunden gerechtfertigt ist und als solche in unmittelbarem kausalem Zusammenhang mit der zu erfüllenden Verpflichtung steht.
- 2.16. Die Bank ist nicht verpflichtet, dem Kunden zu antworten oder ein Reklamationsverfahren auf einen solchen Anlass einzuleiten, der als keine Reklamation gemäß Pkt. 2.1. dieser Reklamationsordnung gilt, sowie auf keinen wiederholten Kundenanlass, sofern seine erneute Erhebung offensichtlich unbegründet ist.

III. Fristen für die Geltendmachung der Kundenrechte

- 3.1. Dem Kunden steht der Anspruch auf die Wiedergutmachung durch die Bank zu, sofern er die Bank ohne unnötigen Verzug ab dem Tag der Feststellung eines nicht autorisierten oder eines falsch ausgeführten Zahlungsgeschäfts, spätestens jedoch binnen 13 Monaten nach dem Tag der Belastung des Zahlungskontos bzw. der Gutschrift auf das Zahlungskonto, darüber unterrichtet hat, dass er ein nicht autorisiertes oder ein falsch ausgeführtes Zahlungsgeschäft festgestellt hat, das die Entstehung des Anspruchs auf die Wiedergutmachung begründet.
- 3.2. Die Frist zur Einreichung des Kundenantrags auf die Rückerstattung der Finanzmittel eines autorisierten Zahlungsgeschäfts, das aufgrund eines durch den Empfänger aufgegebenen Zahlungsauftrags oder über den Empfänger (Inkasso) vorgenommen wurde, beträgt acht Wochen ab dem Tag der Kontobelastung mit den jeweiligen Finanzmitteln. Die Bank wird einen solchen Kundenantrag auf gesetzliche Art binnen 10 Werktagen ab dem Eingangstag des Antrags erledigen.
- 3.3. Unterrichtet der Kunde die Bank über ein nicht autorisiertes oder ein falsch ausgeführtes Zahlungsgeschäft mit einer Karte später als binnen 15 Tagen nach dem Tag der Ausstellung eines Auszugs aus dem Kartenkonto bei Anwendung einer Kreditkarte bzw. später als binnen 45 Tagen nach dem Tag der Belastung des laufenden Kontos bei Anwendung einer Debitkarte, so hat der Kunde der Bank gegenüber nachzuweisen, dass er diese Information der Bank ohne unnötigen Verzug vermittelt hat. Andernfalls gilt es, dass der Kunde nicht ohne unnötigen Verzug gehandelt hat.

IV. Haftungsausschluss der Bank

- 4.1. Außer den Gründen für den Haftungsausschluss oder für die Einschränkung gemäß den Geschäftsbedingungen für das jeweilige Produkt und den allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank haftet die Bank nicht für die Verletzung der Pflichten bei der Erbringung von Zahlungsdienstleistungen, sofern es sich erweist, dass die Verletzung ihrer Pflichten auf Umstände, die eine Haftung gemäß dem HGB ausschließen, oder auf ein Vorgehen gemäß einer Sondervorschrift zurückzuführen ist. Als ein die Haftung ausschließender Umstand gilt ein Hindernis, das unabhängig vom Willen der verpflichteten Partei eingetreten ist und diese an Erfüllung ihrer Pflichten hindert, sofern sinnvoll nicht vorauszusetzen ist, dass die verpflichtete Partei dieses Hindernis oder seine Folgen hätte abwenden oder überwinden können, und des weiteren noch, dass sie zum Zeitpunkt der Entstehung dieser Verpflichtung dieses Hindernis hätte voraussehen können.

4.2. Die Bank haftet nicht für ein Vorgehen gemäß den Sondervorschriften, und dies in den folgenden Fällen:

- a) falls von der Bank die Abwicklung eines Geschäfts verweigert oder ein ungewöhnliches Geschäft einbehalten wird,
- b) falls die Bank die Einlagepflicht einhält, im Interesse der Währungsstabilität innerhalb von einem bestimmten Zeitraum auf einem Sonderkonto bei der Bank eine festgesetzte Prozentzahl vom Volumen der Finanzmittel zu bewahren,
- c) falls von der Bank keine Zahlungen aus Inland ins Ausland abgewickelt und kein Geld ins Ausland innerhalb der Verkündung eines Notstandes in der Devisenwirtschaft überwiesen werden,
- d) falls der Bank mit dem Tag, an dem die Einlagen unzugänglich werden, die Verfügung über die Einlagen eingestellt und die Entgegennahme von weiteren Einlagen untersagt wird,
- e) falls der Treuhänder bei der Ausübung der Treuhandverwaltung in der Bank nach voriger Zustimmung der Slowakischen Nationalbank teilweise oder vollständig die Verfügung der Einleger über deren Einlagen bei der Bank einstellt, höchstens jedoch für eine Zeit von 30 Tagen,
- f) falls die Slowakische Nationalbank vor Ablauf des Verfahrens der Bank gegenüber eine einstweilige Verfügung erläßt.

V. Schlussbestimmungen

- 5.1. Die Bank hat das Recht, diese Reklamationsordnung je nach den Änderungen der einschlägigen Rechtsvorschriften zu ändern oder vollständig zu ersetzen. Diese Änderung wird von der Bank in ihren Geschäftsräumlichkeiten samt Angabe der Gültigkeit und Wirksamkeit der neuen Fassung der Reklamationsordnung veröffentlicht.
- 5.2. Zur Regelung der gegenseitigen Rechte und Pflichten in einem Reklamationsverfahren gemäß dieser Reklamationsordnung werden die Bestimmungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Bank entsprechend angewendet, und zwar in der Fassung in Kraft und wirksam zum Tag der Erhebung der Reklamation durch den Kunden.
- 5.3. Diese Reklamationsordnung wird am 15.12.2011 wirksam.