

I. Úvodné ustanovenia

Tatra banka, a. s., Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I., oddiel: Sa, vložka číslo: 71/B (ďalej **“banka”**) v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä podľa zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len **“zákon”**) a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako aj zákona č. 90/2016 Z.z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov, vydáva tento Reklamačný poriadok Tatra banky, a. s. (ďalej len **„reklamačný poriadok“**). Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti banky a klienta v rámci reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality služieb banky v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi bankou a klientom pri poskytovaní platobných služieb, poskytovaní iných produktov a služieb banky a pri ostatných podnetoch klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

II. Podmienky a spôsob prijatia reklamácie a reklamačné konanie

2.1 Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta ako používateľa platobných služieb na preverenie správnosti a kvality poskytovaných platobných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti banky za vady iných produktov a služieb banky a to vrátane služieb banky ako finančného agenta, alebo finančnej inštitúcie, alebo pri uplatnení zodpovednosti banky zo zmluvy uzatvorenej za účelom poskytnutia úveru na bývanie.

Reklamáciou nie je:

- žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu platby, resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo banky,
- žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu platby,
- sťažnosť klienta v súvislosti s neplnením alebo vadným plnením zo strany tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby, ak platba za takýto nedodaný alebo vadný tovar alebo službu bola vykona-

ná prostredníctvom platobného prostriedku vydaného bankou (napr. sťažnosť na nedodanie alebo kvalitu tovaru alebo služby zaplatenej prostredníctvom platobnej karty alebo platbou v prostredí internetbankingu a pod.) alebo iným spôsobom. Takúto sťažnosť je klient povinný uplatňovať priamo u tretej osoby - dodávateľa tovaru alebo služby,

- žiadosť o kópiu vkladového alebo výberového lístka, resp. iného dokladu o vykonaní platby alebo obchodu,
- vyžiadanie náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o príkazcovi alebo špecifikácia platby,
- žiadosť o preverenie tých nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojim konaním v rozpore s dobrými mravmi a/alebo šikanóznym správaním zjavne bez úmyslu využiť produkt a/alebo službu, voči ktorej žiadosť smeruje,
- podnet klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb banky,
- podnet klienta na úpravu dokumentov vydávaných a/alebo navrhovaných bankou pri poskytovaní produktov a služieb,
- žiadosť nespornového informačného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných bankou,
- opakované podanie klienta mimo režim odvolania ako je upravený v článku VI. tohto reklamačného poriadku.

2.2 Za reklamáciu sa tiež nepovažuje sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním banky preukáže zjavná nepravdivosť tam uvedených skutočností a táto spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany banky. V takomto prípade banka vykonáva zisťovanie oprávnenosti nároku klienta a prislúchajúce úkony rovnako ako pri riadnej reklamáci, avšak všetky poplatky a iné náklady banky účelne vynaložené na zistenie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky znáša klient.

2.3 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu písomne - poštovým doručením alebo ústne počas celej prevádzkovej doby v ktorejkoľvek pobočke banky, pričom reklamáciu s výnimkou reklamácie transakcie uskutočnenej platobnou kartou v zahraničí je klient oprávnený podať aj telefonicky prostredníctvom aktivovanej služby

DIALOG live alebo v podobe osobitného elektronického formulára prostredníctvom webového sídla banky **www.tatrabanka.sk**

- 2.4 Reklamáciu transakcie uskutočnenej platobnou kartou v zahraničí je klient povinný podať vždy aj písomnou formou v ktorejkoľvek pobočke banky, a to na formulári určenom pre tento účel, inak banka nezodpovedá za odmietnutie vybavenia reklamácie bankou v zahraničí, resp. odmietnutie vrátenia alebo opravy transakcie z tohto dôvodu.
- 2.5 Banka nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 2.1. tohto reklamačného poriadku.
- 2.6 Podnet adresovaný členovi predstavenstva alebo zamestnancovi banky, ktorý nebol podaný v súlade s týmto reklamačným poriadkom nebude riešený v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku.
- 2.7 Banka písomne potvrdí uplatnenie reklamácie klienta v prípade podania reklamácie písomnou formou priamo na pobočke banky ihneď, inak spolu s písomným potvrdením o vybavení reklamácie.
- 2.8 Banka informuje klienta o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré banka doručuje bez zbytočného odkladu na adresu elektronickej pošty klienta uvedenú v reklamácii alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú bankou vrátane adresy elektronickej pošty, inak na poslednú známu adresu klienta a to v tu uvedenom poradí. Klient môže byť o vybavení reklamácie informovaný aj iným spôsobom alebo s osobitnou adresou pre doručenie, pokiaľ to bolo s bankou dohodnuté pri podaní reklamácie alebo je reklamáciou v plnej miere vyhovené a klient s takouto formou vybavenia súhlasil.
- 2.9 Klient je povinný priložiť k reklamácii všetky doklady o vykonaní obchodu preukazujúce skutočnosti ním tvrdené, pokiaľ mu banka po vykonaní obchodu takýto doklad vydala, resp. iné doklady preukazujúce jeho tvrdenia, pričom platí, že lehoty rozhodné pre vybavenie reklamácie začínajú účinne plynúť až odo dňa kedy boli banke preukázané všetky skutočnosti, ktoré klient v reklamácii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania.
- 2.10 Za účelom doplnenia informácií potrebných k rozhodnutiu o reklamácii má banka právo telefonicky alebo iným spôsobom kontaktovať klienta a požiadať o doplnenie nevyhnutných údajov vo forme a spôsobom podľa pokynov banky.

III. Lehoty platné pre uplatnenie práv klienta

- 3.1 Klient má nárok na nápravu zo strany banky, ak banku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne 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 chybne vykonanú platobnú operáciu, na základe ktorej mu vzniká nárok na nápravu.
- 3.2 Lehota na podanie žiadosti klienta o vrátenie finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (SEPA inkaso) je osem týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu. Banka vybaví takúto žiadosť klienta zákonným spôsobom v lehote 10 pracovných dní odo dňa prijatia žiadosti.
- 3.3 Klient má nárok na nápravu zo strany banky, ak banku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na účet informoval o tom, že zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú platobnú operáciu.

IV. Lehoty na vybavenie reklamácie

- 4.1 Banka je povinná reklamáciu uplatnenú podľa článku II. tohto reklamačného poriadku prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených v zmluve, Všeobecných obchodných podmienkach alebo v tomto reklamačnom poriadku v tu uvedenom poradí. Pokiaľ je lehota určená v zmluve, Všeobecných obchodných podmienkach alebo v tomto reklamačnom poriadku v rozpore s účinným ustanovením právneho predpisu je banka povinná uplatniť lehoty podľa právneho predpisu.
- 4.2 Banka rozhoduje o oprávnenosti reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb bankou bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, banka je povinná poskytnúť klientovi predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní a v pri-

pade platobnej služby poskytnutej v inej mene ako v mene EUR, alebo v mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. v prípade platobnej služby v akejkoľvek mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru v zložitých prípadoch 6 mesiacov.

- 4.3 V prípade reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie úveru na bývanie banka rozhoduje o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu, pričom však celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie tri mesiace. V prípade, že vybavenie reklamácie bude dlhšie ako 30 dní je banka povinná informovať o tejto skutočnosti klienta písomne alebo telefonicky do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom.
- 4.4 Banka vybavuje ostatné reklamácie ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V prípade reklamácie uplatňovanej voči banke ako finančnému agentovi alebo finančnej inštitúcii podľa zákona č. 189/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, banka vybavuje reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, pričom platí, že v tejto lehote je banka povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže banka lehotu podľa druhej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.

V. Náklady spojené s vybavením reklamácie

- 5.1 Uplatnenie reklamácie klientom je bezodplatné.
- 5.2 Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient.
- 5.3 V prípade neoprávnenej reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb v mene nečlenského štátu Európskej únie v rámci EHP a/alebo v akejkoľvek mene pri platobnej službe poskytovanej mimo EHP má banka nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vybavením reklamácie.
- 5.4 Platné uplatnenie reklamácie klientom nezabavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného

konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

VI. Možnosť odvolania a mimosúdneho riešenia sporov

- 6.1 V prípade, že klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie alebo podnetu je oprávnený bez zbytočného odkladu najneskôr však v lehote do 15 pracovných dní od doručenia oznámenia o vybavení reklamácie podať písomné odvolanie na adresu: Tatra banka, a.s., Hodžovo nám. 3, 811 06 Bratislava.
- 6.2 Odvolanie musí smerovať voči riadne identifikovanému oznámeniu o vybavení reklamácie s uvedením jeho čísla a dňa vyhotovenia. Takto podané odvolanie banka vybavuje osobitne určeným pracovníkom, ktorý je bezprostredne nadriadený osobám zúčastneným na pôvodnom reklamačnom konaní.
- 6.3 Na vybavenie odvolania sa v ostatných častiach použijú ustanovenia tohto reklamačného poriadku.
- 6.4 V prípade, že klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia odvolania je oprávnený v tej istej veci podať výlučne podnet adresovaný bankovému ombudsmanovi: Rajská 15/A, 811 08 Bratislava 1 a/alebo Národnej banke Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.
- 6.5 Pre uplatnenie práv klienta a osobitne klienta požívajúceho ochranu spotrebiteľa je v prípade, že v reklamačnom konaní nebude takéto právo priznané alebo aj bez uplatnenia práva v reklamačnom konaní, možné mimosúdne riešenie sporu ohľadom práva klienta prostredníctvom Stáleho rozhodcovského súdu slovenskej bankovej asociácie, Rajská 15/A, 811 08 Bratislava 1 a/alebo prostredníctvom mediácie podľa zákona č. 420/2004 Z.z. o mediácii a doplnení niektorých ďalších zákonov. Zásada dobrovoľnosti mediačného konania týmto nie je dotknutá.

VII. Vylúčenie zodpovednosti banky

- 7.1 Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa obchodných podmienok pre príslušný produkt a všeobecných obchodných podmienok banky, banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami

vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

- 7.2 Banka nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov, a to:
- ak banka odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu,
 - ak banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
 - ak banka neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
 - ak je banke dňom, kedy sa vklady stali nedostupnými, pozastavené nakladanie s vkladmi a zakázané prijímať ďalšie vklady,
 - ak správca pri výkone nútenej správy v banke po predchádzajúcom súhlase NBS čiastoč-

ne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v banke, najdlhšie na dobu 30 dní,

- ak Národná banka Slovenska pred skončením konania uloží banke predbežné opatrenie.

VIII. Záverečné ustanovenia

- Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia príslušnej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok banky v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.
- Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní pri poskytovaní platobných služieb sa vždy prednostne použijú ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok banky v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.
- Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 13.01.2018.