

REKLAMAČNÝ PORIADOK OTP BANKY SLOVENSKO, A.S.

OTP Banka Slovensko, a.s. (ďalej len „OTP Banka“) v súlade so všeobecnými záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike najmä v súlade s ustanoveniami zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „Zákon o platobných službách“), zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách v znení neskorších predpisov a zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Zákon o finančnom sprostredkovaní“) vydáva tento reklamačný poriadok.

I. VŠEOBECNÉ USTANOVENIA

1. Reklamačný poriadok upravuje postup, práva a povinnosti OTP Banky a zadávateľa reklamácie (ďalej len „Klient“) v rámci reklamačného konania.
2. Reklamáciou sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie námietka Klienta na preverenie správnosti a kvality produktov a služieb poskytovaných OTP Bankou.
3. Tento reklamačný poriadok je súčasťou obchodných podmienok vydaných OTP Bankou podľa § 273 Obchodného zákonníka k jednotlivým produktom OTP Banky.
4. Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na produkty a služby poskytované OTP Bankou, predovšetkým:
 - a) depozitne produkty,
 - b) platobné služby,
 - c) úverové produkty, vrátane bankových záruk, akreditívov a faktoringu,
 - d) investičné služby podľa zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách v znení neskorších predpisov,
 - e) produkty a služby inej finančnej inštitúcie, ak OTP Banka sprostredkovala ich predaj .
5. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých obchodných miestach OTP Banky a tiež na internetovej stránke www.otpbanka.sk.

II. PODANIE REKLAMÁCIE

1. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu spôsobom uvedeným v bode 2. tohto článku bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti.
2. OTP Banka prijíma reklamácie v písomnej forme:
 - a) zaslané poštou na adresu OTP Banka Slovensko, a.s., Odbor riadenia produktov a EDK, Štúrova 5, 813 54 Bratislava,
 - b) zaslané elektronicky prostredníctvom kontaktného formulára na internetovej stránke www.otpbanka.sk,
 - c) podané na všetkých obchodných miestach OTP Banky.
3. Reklamácia musí obsahovať nasledovné údaje:

- a) identifikačné a kontaktné údaje Klienta (meno, priezvisko alebo obchodné meno, dátum narodenia/ IČO, e-mail, adresu, číslo účtu alebo číslo zmluvy)
- b) predmet reklamácie,
- c) cieľ reklamácie (požiadavka Klienta),
- d) prílohy podľa bodu 5. tohto článku a
- e) podpis Klienta alebo osoby oprávnenej konať za Klienta (nevzťahuje sa na reklamácie podané podľa bodu 2. písm. b) tohto článku).

V prípade, že Klient reklamuje podvodné transakcie, o ktorých vyhlásil, že ich nerealizoval, Klient musí s reklamáciou predložiť aj doklad o podaní trestného oznámenia a v prípade, že ide o podvodné transakcie realizované platobnou kartou, tak Klient je povinný predložiť aj predmetnú platobnú kartu.

- 4. Reklamácia sa považuje za podanú, ak sú splnené všetky podmienky pre podanie reklamácie.
- 5. Klient je povinný predložiť k reklamácii všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je OTP Banka oprávnená vyzvať Klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie/doplnenie reklamácie. Ak Klient spresní resp. doplní svoju reklamáciu od uvedeného dňa začínajú plynúť nové lehoty na vybavenie reklamácie. V prípade, že Klient nespresní alebo nedoloží požadované doklady, OTP Banka bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.
- 6. Reklamáciu transakcie platobnou kartou je možné podať výlučne na OTP Bankou predpísanom formulári Protokol o reklamácii. K Protokolu o reklamácii transakcie platobnou kartou je Klient povinný priložiť všetky doklady potvrdzujúce jeho tvrdenie (napr. výpis z účtu, potvrdenku o transakcii, čestné prehlásenie o neuskutočení transakcie a pod.). V prípade, že dokumentácia predložená Klientom k reklamácii nebude kompletná, OTP Banka je oprávnená reklamačné konanie prerušiť do doby predloženia chýbajúcich dokladov.
- 7. Podanie reklamácie nezavahuje Klienta povinnosti plniť si svoje záväzky voči OTP Banke po celú dobu trvania reklamačného konania.
- 8. Dokumentáciu k prijatým reklamáciám OTP Banka archivuje po dobu 5 rokov od vybavenia reklamácie.
- 9. V súvislosti s reklamáciami OTP Banka uchováva nasledovné údaje:
 - a) meno, priezvisko alebo obchodné meno, Klienta alebo osoby oprávnenej konať za Klienta,
 - b) poradové číslo reklamácie
 - c) predmet reklamácie,
 - d) cieľ reklamácie (požiadavka Klienta),
 - e) dokumenty priložené k reklamácii,
 - f) dátum doručenia reklamácie,
 - g) dátum vybavenia reklamácie a
 - h) spôsob vybavenia reklamácie.
- 10. O uplatnení písomnej reklamácie na obchodnom mieste OTP Banky vydá OTP Banka Klientovi potvrdenie o podaní reklamácie. Ak nie je možné potvrdenie odovzdať ihneď, OTP Banka doručí potvrdenie bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie.

III. POSTUPY A LEHOTY VYBAVOVANIA REKLAMÁCIÍ

1. OTP Banka vykoná preverenie reklamácie a rozhodne o oprávnenosti reklamácie bez zbytočného odkladu najneskôr však do 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia reklamácie. V prípade, že riešenie reklamácie trvá viac ako 30 kalendárnych dní, OTP Banka najneskôr do 30 kalendárnych dní od podania reklamácie informuje Klienta o priebehu riešenia jeho reklamácie, resp. predĺžení lehoty na vybavenie reklamácie. Lehoty uvedené v tomto bode platia v prípadoch, ak reklamácia nesúvisí s poskytovaním platobných služieb.
2. Pokiaľ reklamácia súvisí s poskytovaním platobných služieb v mene EUR alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o EHP v rámci EHP, OTP Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Ak bude vybavenie reklamácie trvať viac ako 15 pracovných dní, OTP Banka poskytne predbežnú odpoveď s odôvodnením oneskorenia odpovede na reklamáciu a termínom konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.

Pri reklamáciách súvisiacich s poskytovaním platobných služieb v inej mene ako EUR alebo v inej mene ako je mena štátu EHP v rámci EHP v každej inej mene mimo EHP celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch, nie dlhšie ako šesť mesiacov.

3. V prípade reklamácií podľa zákona finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve OTP Banka vybavuje reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, pričom je OTP Banka v tejto lehote povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže OTP Banka lehotu 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.
4. O výsledku reklamácie je Klient informovaný vo vyššie uvedených lehotách písomnou formou. Pri reklamáciách podaných elektronicky v prípade, že si OTP Banka nemôže overiť totožnosť Klienta, OTP Banka vybaví takúto reklamáciu poskytnutím informácie, ktorá nebude obsahovať informácie tvoriace bankové tajomstvo.
5. Pri posudzovaní oprávnenosti reklamácie transakcie platobnou kartou vykonanej načítaním dát z čipu OTP Banka zohľadňuje skutočnosť, že pri vykonaní transakcie musela byť fyzicky prítomná platobná karta a boli riadne overené autentifikačné údaje (PIN kód alebo podpis).
6. V prípade oprávnenej reklamácie transakcie uskutočnenej platobnou kartou OTP Banka vráti držiteľovi platobnej karty sumu reklamovanej transakcie, na realizovanie ktorej nedal súhlas (podpísaním predajného dokladu, zadaním PIN kódu alebo zadaním kontrolného kódu CVV/CVC) zníženú o sumu straty, ktorú znáša držiteľ platobnej karty v zmysle Zákona o platobných službách, bez zbytočného odkladu po obdržaní odpovede od prijímajúcej banky. Držiteľ platobnej karty znáša všetky straty súvisiace s neautorizovanými platobnými operáciami, ak boli zapríčinené jeho podvodným konaním, úmyselným nesplnením jednej alebo viacerých povinností podľa § 26 Zákona o platobných službách alebo nesplnením jednej alebo viacerých povinností podľa § 26 Zákona o platobných službách v dôsledku jeho hrubej nedbanlivosti. V takýchto prípadoch sa neuplatňuje ustanovenie odseku § 12 ods. 1 Zákona o platobných službách.

7. Pri oprávnenej reklamácií, v závislosti od predmetu reklamácie, OTP Banka poskytne Klientovi reklamovanú službu bez vád a bezplatne, primeranú zľavu z ceny služby, vrátenie ceny za službu, alebo iným vhodným spôsobom vyhovie reklamácií Klienta.
8. OTP Banka nie je povinná odpovedať Klientovi, alebo viesť reklamačné konanie na podnet, pokiaľ sa jedná o opakovane podanú rovnakú reklamáciú toho istého Klienta bez uvedenia nových relevantných zistení alebo skutočností.
9. Ak Klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie je oprávnený podať proti nemu protest, ktorý je potrebné zaslať na adresu OTP Banka Slovensko, a.s., Štúrova 5, 813 54 Bratislava. Pre podanie protestu platí primerane to, čo pre reklamáciú. Podaním protestu sa zakladá nová lehota 30 dní, v opodstatnených prípadoch 60 dní na jeho vybavenie. Vybavenie protestu ako oprávneného prostriedku rieši príslušný pracovník OTP Banky poverený výkonom tejto odvolacej inštalácie. Proti spôsobu vybavenia protestu už OTP Banka neposkytuje ďalší riadny opravný prostriedok.

IV. NÁKLADY SPOJENÉ S VYBAVOVANÍM REKLAMÁCIE

1. V prípade neoprávnenej reklamácie je OTP Banka oprávnená zúčtovať Klientovi poplatok v zmysle platného Cenníka.
2. V prípade neoprávnenej reklamácie transakcie uskutočnenej platobnou kartou v zahraničí je OTP Banka oprávnená zaúčtovať na ťarchu účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná poplatky vo výške nevyhnutných skutočných nákladov na jej vybavenie uhradených iným vydavateľom.

V. VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI BANKY

1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa obchodných podmienok pre príslušný produkt, OTP Banka nezodpovedá za porušenie povinnosti pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinnosti bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu.
2. OTP Banka nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov a to najmä:
 - a) ak OTP Banka odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zdrží neobvyklú obchodnú operáciu,
 - b) ak OTP Banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
 - c) ak OTP Banka neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
 - d) ak je OTP Banke dňom, kedy sa vklady stali nedostupnými, pozastavené nakladanie s vkladmi a zakázané prijímať ďalšie vklady,
 - e) ak správca pri výkone nútenej správy v OTP Banke po predchádzajúcom súhlase NBS čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v OTP Banke, najdlhšie na dobu 30 dní,
 - f) ak OTP Banka postupuje podľa rozhodnutia (vrátane predbežného opatrenia) Národnej banky Slovenska.

VI. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

1. OTP Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Zmenu reklamačného poriadku OTP Banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a na internetovej stránke www.otpbanka.sk s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
2. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. júna 2019.