

## Reklamačný poriadok Penta Bank, a. s.

### ÚVOD

Penta Bank, a. s., so sídlom Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, IČO: 31 634 419, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III., oddiel Sa, vložka č. 3714/B (ďalej len „**banka**“), vydáva v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky tento Reklamačný poriadok Penta Bank, a. s. (ďalej len „**reklamačný poriadok**“), a to **s účinnosťou od 15. augusta 2024**.

Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti klienta a banky v súvislosti s reklamačným konaním.

**Reklamačným konaním** je konanie, ktoré banka vedie na základe uplatnenia nároku klienta na preverenie správnosti a kvality produktov a služieb poskytovaných bankou a pri ostatných podnetoch zo strany klienta v rozsahu a spôsobom podľa všeobecne záväzných právnych predpisov a tohto reklamačného poriadku.

Reklamačný poriadok zverejňuje banka na svojich obchodných miestach a v elektronickej forme na jej webovom sídle [www.pentabank.sk](http://www.pentabank.sk) v časti „Dokumenty“ a „Dokumenty na stiahnutie“.

### Pravidlá reklamačného konania

**Reklamáciou** sa na účely tohto reklamačného poriadku rozumie uplatnenie nároku klienta (fyzickej osoby resp. právnickej osoby) zo zodpovednosti banky za porušenie jej povinností podľa zákona o platobných službách, zákona o cenných papieroch a investičných službách, zákona o ochrane spotrebiteľa alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb, ako aj uplatnenie práva klienta namietat' kvalitu a správnosť služieb poskytnutých bankou podľa podmienok dohodnutých v Zmluvách uzatvorených medzi bankou a klientom spôsobom a v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom.

**Za reklamáciu sa nepovažuje** napr.:

- žiadosť klienta o identifikáciu platby, príkazcu platby resp. vkladateľa na účet klienta a/alebo banky,
- žiadosť o sprostredkovanie omylom poukázanej platby,
- žiadosť o prešetrovanie alebo doplnenie údajov,
- žiadosť informačného charakteru,
- špecifikácia platby, a
- odvolanie klienta proti rozhodnutiu banky o neschválení požadovaného úverového produktu,
- žiadosť, predmetom ktorej nie je námietka proti správnosti a kvalite služieb vykonávaného prevodu,
- sťažnosť klienta, pokiaľ sa zisťovaním banky preukáže zjavná nepravdivosť 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 reklamácií, avšak všetky poplatky a iné náklady banky účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky platí klient,
- ďalšie žiadosti informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi bankou.

### Podmienky prijatia reklamácií

Banka prijíma reklamácie klientov najmä v písomnej forme. Reklamácia musí byť doručená jednou z nasledovných foriem:

- a) poštou na adresu obchodného sídla banky: Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, alebo

- b) osobne na ktoromkoľvek obchodnom mieste banky v prevádzkovom čase tohto obchodného miesta, alebo
- c) e-mailom na e-mailovú adresu privátneho bankára klienta alebo zamestnanca obchodného miesta, ktoré má klienta, ktorý podáva reklamáciu v správe.

Banka je povinná prijať reklamáciu vzťahujúcu sa na poskytovanie platobných služieb v štátnom jazyku alebo v jazyku, v ktorom je vyhotovená rámcová zmluva, zmluva o jednorazovej platobnej službe alebo zmluva o vydávaní elektronických peňazí, alebo v jazyku, v ktorom obvykle rokoval s používateľom platobných služieb; formu, podobu a spôsob prijatia reklamácie upravujú tieto zmluvy.

Každá reklamácia musí obsahovať najmä:

- identifikačné údaje klienta, ktorý reklamáciu podáva. V prípade klienta fyzickej osoby musí obsahovať meno, priezvisko, adresu trvalého pobytu alebo prechodného pobytu sťažovateľa, rodné číslo, vlastnoručný podpis. Ak sťažnosť podáva právnická osoba, musí obsahovať jej názov a sídlo, identifikačné číslo, meno a priezvisko osoby oprávnenej za ňu konať osobu vo veci, ktorej sa reklamácia týka a jej vlastnoručný podpis osoby oprávnenej konať za túto právnickú
- zrozumiteľne, určito a správne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, t.j. predmet reklamácie,
- všetky príslušné právne relevantné doklady k obchodu alebo službe, preukazujúce skutočnosti tvrdené klientom v reklamacii (okrem prípadov, keď osobitný právny predpis ukladá dôkazné bremeno na banku)
- práva, ktoré voči banke uplatňuje a ktoré klient nie je oprávnený neskôr meniť bez súhlasu banky,
- sťažnosť adresovať na Oddelenie právne a compliance Penta Bank, a. s.

V podaní klient môže uviesť telefonický kontakt resp. elektronickú adresu.

Klient, ktorý je používateľ platobnej služby a iná zúčastnená osoba môžu predložiť aj podanie Národnej banke Slovenska, ak sa domnievajú, že zo strany banky, boli porušené ustanovenia zákona o platobných službách alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb.

Klient, ktorý je spotrebiteľ môže podať aj návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov upravuje zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Návrh podáva klient, ktorý je spotrebiteľ príslušnému subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísanému v zozname, ktorý vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

## Lehoty na podanie reklamácie

Klient je povinný uplatniť reklamáciu voči banke spôsobom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, a to bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti. Lehota na podanie reklamácie je obmedzená v nasledovných nižšie uvedených prípadoch tak, že klient je povinný uplatniť reklamáciu voči banke spôsobom uvedeným v tomto reklamačnom poriadku, a to bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia reklamovanej skutočnosti, najneskôr však do :

- 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet v prípade neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, v prípade reklamácie platobnej služby;
- 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu v prípade podania žiadosti klienta o vrátenie finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (inkaso). Ak klient vo vyššie uvedených lehotách nevytkne Banke takto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady;
- 6 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet v prípade neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie, v prípade reklamácie platobnej služby, ak ide o klienta, ktorý nie je spotrebiteľ;

## Reklamačné konanie

Reklamačné konanie sa začína dňom prijatia podania. Banka ihneď po prevzatí reklamácie podanej na predpísanom tlačive alebo listom, ktorý obsahuje potrebné údaje, Klientovi písomne potvrdí prevzatie reklamácie a informuje ho o spôsobe vybavenia reklamácie, ako aj o lehotách a poplatkoch. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom e-mailu Banka je povinná potvrdenie o prijatí reklamácie doručiť klientovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bezodkladne, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o prijatí reklamácie banka nemusí doručovať, ak má klient možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

Ak klientom predložená reklamácia nebude obsahovať skutočnosti potrebné na jej prešetrenie, alebo klient nedoloží podklady potrebné na jej posúdenie, je banka oprávnená vyzvať klienta aby reklamáciu (požadované údaje alebo doklady) v určitej lehote doplnil. Do odstránenia chýb reklamácie zo strany klienta neplynie banke lehota na vybavenie reklamácie. Klient je povinný poskytnúť Banke požadovanú súčinnosť na objasnenie reklamácie. Pokiaľ Klient odmietne túto súčinnosť v požadovanej lehote poskytnúť, banka nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať jej oprávnenosť. V tomto prípade banka reklamáciu odloží a nebude sa s ňou ďalej zaoberať.

### Lehoty na vybavenie reklamácií

Banka následne po prevzatí reklamácie preverí, či platobná operácia bola autentifikovaná, riadne zaznamenaná, zaúčtovaná a či na ňu nemala vplyv nejaká technická porucha alebo iný nedostatok, ak klient popiera, že vykonanú platobnú operáciu autorizoval, alebo tvrdí, že platobná operácia bola vykonaná nesprávne.

Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie v týchto lehotách:

- a) celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia reklamácie. V zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa jej uplatnenia. Banka v tomto prípade informuje klienta v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- b) o oprávnenosti reklamácie vzťahujúcej sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, banka rozhodne bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. O výsledku reklamácie je banka povinná informovať klienta bez zbytočného odkladu spôsobom dohodnutým v rámcovej zmluve. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, banka je povinná klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní,
- c) na vybavovanie reklamácií pri platobných službách v cudzej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov,
- d) o oprávnenosti reklamácie vzťahujúcej sa na vrátenie peňažných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu Banka rozhodne v lehote 10 pracovných dní odo dňa prijatia žiadosti klienta.
- e) o oprávnenosti reklamácie vzťahujúcej sa na vrátenie peňažných prostriedkov neautorizovanej platobnej operácie Banka rozhodne bezodkladne, najneskôr do konca nasledujúceho pracovného dňa odo dňa prijatia žiadosti klienta. To neplatí, ak má banka dôvodné podozrenie, že platiteľ konal podvodným spôsobom, pričom bezodkladne tieto dôvody písomne oznámi Národnej banke Slovenska.

### Oprávnenosť reklamácie

Za neoprávnenú sa považuje reklamácia:

- v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
- reklamácia služieb, ktoré nevyplyvajú zo zmluvného vzťahu medzi bankou a klientom,
- reklamácia, v ktorej sa uvádzané skutočnosti nezakladajú na pravde,
- reklamácia podaná po uplynutí lehoty na podanie reklamácie,
- alebo na základe posúdenia skutkového stavu reklamácie.

Banka nie je povinná odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku, ako ani na opakovaný podnet klienta, pokiaľ jeho opakované podanie je zjavne neopodstatnené.

V prípade, ak klient nesúhlasí s odôvodnením banky o vybavení jeho reklamácie, má právo obrátiť sa na Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, na Národnú banku Slovenska, resp. na príslušný súd. Zároveň sa klient môže obrátiť aj na príslušné spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

### **Náklady spojené s vybavením reklamácie**

Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient.

V prípade reklamácií, u ktorých sa preukáže zjavná nepravdivosť skutočností v nej uvedených (kedy klientovi neprislúcha náprava zo strany banky), všetky poplatky a iné náklady banky účelne vynaložené na zisťovanie dodatočných informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti banky platí klient.

Výšku nákladov Banka písomne oznámi klientovi.

### **Vylúčenie zodpovednosti**

Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa všeobecných obchodných podmienok, obchodných podmienok pre príslušný produkt, 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.

Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb v prípade preukázania, že porušenie povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť alebo postupom podľa osobitného predpisu, a to najmä v týchto prípadoch:

- a) ak Banka odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu,
- b) ak Banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
- c) ak Banka neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve
- d) ak je Banke dňom, kedy sa vklady stali nedostupnými, pozastavené nakladanie s vkladmi a zakázané prijímať ďalšie vklady,
- e) ak počas výkonu nútenej správy v Banke správca po predchádzajúcom súhlase NBS čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v Banke, najdlhšie po dobu 30 dní;
- f) ak NBS pred skončením konania uloží banke predbežné opatrenie.

### **ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA**

Vzťahy medzi klientom a bankou sa riadia reklamačným poriadkom platným v aktuálnom čase. Reklamačný poriadok je súčasťou zmluvnej dokumentácie medzi bankou a klientom.

Banka a klient sa dohodli, že právne vzťahy medzi nimi výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv, uzatvorených medzi bankou a klientom, príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok Penta Bank, a. s., príslušnými ustanoveniami osobitných obchodných podmienok, vydaných k jednotlivým bankovým produktom, ustanoveniami Obchodného zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky.

Banka je oprávnená zmeniť reklamačný poriadok v dôsledku zmien príslušných právnych predpisov, príp. technických zmien v interných procesoch banky kedykoľvek meniť alebo dopĺňať, pričom každú zmenu reklamačného poriadku banka klientovi oznámi vo forme okamžitej správy do výpisu z účtu. Každá zmena bude klientom k dispozícii najneskôr v deň jej platnosti.

Aktuálne znenie reklamačného poriadku určí banka zverejnením najneskôr 15 dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas s takouto zmenou reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným banke do 15 kalendárnych dní odo dňa jeho zverejnenia. Ak klient v tejto lehote vyjadrí svoj nesúhlas a zároveň nedôjde k dohode, je klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s bankou ukončiť s okamžitou platnosťou. Rovnako aj banka je oprávnená v takomto prípade zmluvný vzťah s klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje pohľadávky voči klientovi za okamžite splatné.

Ak je predmetom zmeny reklamačného poriadku zmena v podobe, prijímaní alebo vybavovaní reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, Banka takúto zmenu určí zverejnením najneskôr 2 mesiace pred nadobudnutím jej účinnosti. Klient je v takomto prípade oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas s takouto zmenou písomným oznámením doručeným Banke do 2 mesiacov od zverejnenia zmeny. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený.

Tento Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 15. augusta 2024.

Všetky zmluvné vzťahy uzatvorené medzi klientom a bankou odo dňa účinnosti tohto reklamačného poriadku sa riadia týmto reklamačným poriadkom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak. Klient súhlasí, aby tento reklamačný poriadok nahradil v plnom rozsahu pôvodné reklamačné poriadky a obdobné dokumenty Banky.