

Reklamačný poriadok Komerční banky, a.s., pobočky zahraničnej banky

Reklamácia je forma uplatnenia práv zo zodpovednosti Komerční banky, a.s. (ďalej len „Banka“), za porušenie jej povinností zo záväzkového vzťahu voči klientovi v lehote stanovenej podľa tohto reklamačného poriadku, najneskôr však v premlčacej lehote. Reklamačný poriadok sa vzťahuje nielen na riešenie reklamácií, ale aj sťažností, t.j. podaní, v ktorých sťažovateľ žiada o ochranu svojich záujmov neupravených zmluvným záväzkovým vzťahom s Bankou. Pre reklamácie aj sťažnosti ďalej používame súhrnné označenie „reklamácie“. Pre klienta aj sťažovateľa ďalej používame súhrnné označenie „Klient“.

I. Náležitosti reklamácie

- 1.1 Reklamácia musí obsahovať nasledujúce informácie o Klientovi a predmete reklamácie:
- meno, priezvisko, prípadne dátum narodenia fyzickej osoby alebo názov obchodnej firmy a IČO podnikajúcej osoby alebo právnickej osoby,
 - kontaktnú adresu, sídlo firmy, telefonický a e-mailový kontakt pre jednoduchšiu komunikáciu s Klientom,
 - číslo účtu pokiaľ sa ho reklamácia týka,
 - presný popis reklamovanej oblasti - Klient reklamujúci vadu plnenia doloží jej oprávnenosť príslušným dokumentom (napr. výpisom z účtu, kópiou príkazu k úhrade, zmluvou a pod.), ktorý preukáže oprávnenosť reklamácie a Klientom navrhovaného riešenia – dodanie týchto informácií prispeje k rýchlejšiemu vybaveniu reklamácie,
- 1.2 Ak reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti, je Banka oprávnená vyzvať Klienta, aby ich predložil v primeranej lehote 10 kalendárnych dní.

II. Spôsob podávania reklamácie

- 2.1 Reklamáciu môže Klient podať v rámci prvej inštancie riešenia v Banke na:
- ktoromkoľvek obchodnom mieste Banky, najlepšie v pobočke, ktorá vedie Klientov účet,
 - bezplatnej infolinke Banky 0800 118 100,
 - iným spôsobom definovaným Bankou (týka sa najmä reklamácií operácií realizovaných platobnými kartami).
- 2.2 Ak nie je Klient, ktorý podal reklamáciu, spokojný s riešením svojej reklamácie v prvej inštancii, môže svoju reklamáciu adresovať druhej inštancii – útvaru Kvalita a zákaznícka skúsenosť (kontakt: Komerční banka, a.s., Kvalita a zákaznícka skúsenosť, námestí Junkových 2772/1, 155 00 Praha 5 - Stodůlky, e-mail: stiznostiareklamace@kb.cz).
- 2.3 V prípade, že Klient nesúhlasí ani s výsledkom riešenia svojej reklamácie útvarom Kvalita a zákaznícka skúsenosť, má možnosť písomne kontaktovať nezávislého ombudsmana (tretia inštancia riešenia reklamácií) a to v súlade s Chartou ombudsmana skupiny KS (kontakt: Ombudsman Skupiny KB, Komerční banka, a.s., námestí Junkových 2772/1, 155 00 Praha 5 - Stodůlky, e-mail: ombudsman@kb.cz).

III. Spôsob vybavovania reklamácie

- 3.1 Banka Klientovi potvrdí prijatie reklamácie, kde uvedie, kedy Banka prijala reklamáciu, čo je jej obsahom, a predpokladaný dátum vybavenia reklamácie Bankou.
- 3.2 Banka je z dôvodu ochrany bankového tajomstva oprávnená za účelom overenia identity Klienta pred ďalšou komunikáciou požadovať doplňujúce údaje, prípadne požadovať osobnú návštevu obchodného miesta alebo prístupíť k odoslaniu odpovede len na adresu trvalého pobytu Klienta.
- 3.3 Banka vykoná rozhodnutie o oprávnenosti / neoprávnenosti reklamácie v primeranej lehote a čo najskôr, najneskôr do 30 kalendárnych dní (pozri tiež bod 3.4.) od dátumu prijatia reklamácie, pričom lehota pre prípadné doplnenie Klientom sa nezapočítava. Lehotu 30 kalendárnych dní možno prekročiť iba z vážnych dôvodov a o prekročení tejto lehoty Banka Klienta informuje.

- 3.4 V prípade riešenia reklamácie z oblasti platobných služieb poskytne Banka v súlade so zákonom o platobných službách Klientovi rozhodnutie o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní od dátumu prijatia reklamácie. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Banka poskytne 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 zložitých prípadoch pri platobných službách poskytnutých v inej mene ako v mene EUR alebo v mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, resp. v zložitých prípadoch pri platobných službách poskytnutých v akejkoľvek mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru 6 mesiacov.
- 3.5 Banka odovzdáva Klientovi odpoveď na reklamáciu spravidla rovnakým spôsobom, akým bola Banke doručená, ak sa s Klientom nedohodne inak. Na žiadosť Klienta poskytne Banka odpoveď na reklamáciu v listinnej podobe.
- 3.6 Pri opakovanej reklamacii je nutné vec znovu preskúmať a o výsledku preskúmania podať Klientovi správu v lehote uvedenej v predchádzajúcich bodoch čl. III. V prípade, že v reklamacii Klient neuvádza žiadne nové relevantné skutočnosti, jeho argumentácia sa opakuje a dostal už aspoň raz riadnu odpoveď, môže byť iba odkázaný na predchádzajúce vyjadrenia Banky k danému problému.
- 3.7 Náklady na vybavenie reklamácie znáša Banka.

IV. Odmietnutie reklamácie

- 4.1 Banka má právo reklamáciu odmietnuť v nasledujúcich prípadoch:
- Reklamácia neobsahuje všetky potrebné náležitosti (ide najmä o identifikáciu Klienta a zrozumiteľnosť jeho podania) a Klient ich nedoplnil ani v dodatočnej primeranej lehote 10 kalendárnych dní poskytnutých Bankou.
 - Ak nebudú predložené doklady preukazujúce oprávnenosť opakovanej reklamácie a reklamovaná vada plnenia nebude ani inak preukázaná.
 - Prípád riešil, či rieši súd, alebo už o predmete sporu rozhodol finančný arbirer.
- 4.2 Ak dôvody odmietnutia reklamácie podľa bodu a) alebo b) predchádzajúceho odstavca 4.1 odpadnú, Banka reklamáciu vybaví, pričom lehoty pre jej prejednanie začínajú plynúť odo dňa, kedy daný dôvod odpadol.

V. Premlčacie lehoty a zánik práva reklamácie

- 5.1 Vady plnenia je nutné uplatniť reklamáciou bez zbytočného odkladu potom, ako Klient vady plnenia zistil, najneskôr však v lehote stanovenej príslušnými zmluvnými dojednaniaми a právnymi predpismi a súčasne najneskôr v premlčacej lehote.
- 5.2 Právo na náhradu škody si môže Klient u Banky uplatniť v trojročnej lehote plynúcej odo dňa, kedy sa dozvedel, alebo mohol dozvedieť o škode a o tom, kto za ňu zodpovedá. Táto lehota končí najneskôr uplynutím 10 rokov a v prípade úmyselne spôsobenej škody uplynutím 15 rokov odo dňa, kedy škoda vznikla.
- 5.3 Z premlčaných nárokov Banka nie je povinná poskytnúť plnenie.

VI. Riešenie sporov: ČNB, ČBA

- 6.1 Na banku Česká národní banka (www.cnb.cz) (ďalej len „ČNB“) sa môže Klient obrátiť v záležitostiach, ktoré sa týkajú dodržiavania zákazu nekalých praktík, zákazu diskriminácie spotrebiteľa, povinností a pravidiel pre informovanie o cene služieb a spôsobe ich stanovenia, povinností stanovených občianskym zákonníkom pre uzatváranie zmlúv o finančných službách, uzatváraných na diaľku. ČNB nerozhoduje o predmete sporu. Podaním sa zaoberá výhradne z hľadiska, či boli dodržané právne predpisy, na ktoré ČNB dohliada.
- 6.2 Na asociáciu Česká bankovní asociace (www.czech-ba.cz) sa môže Klient obrátiť v súlade s článkom 4.2. Štandardu ČBA – Kódex správania medzi bankami a klientmi.

VII. Záverečné ustanovenia

- 7.1 Reklamačný poriadok je verejne prístupným dokumentom Banky a je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky a na webe Banky.
- 7.2 Tento Reklamačný poriadok je účinný od 1. 10. 2024 a nahrádza Reklamačný poriadok účinný od 1. 1. 2024.