PENTABANK

Reklamační řád Penta Bank, a. s.

ÚVOD

Penta Bank, a. s., se sídlem Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, IČO: 31 634 419, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu Bratislava III, oddíl Sa, vložka č. 3714/B (dále jen „banka“), vydává v souladu s právním řádem Slovenské republiky tento Reklamační řád Penta Bank, a. s. (dále jen „reklamační řád“), a to s účinností od 15. srpna 2024.

Reklamační řád upravuje vzájemná práva a povinnosti klienta a banky v souvislosti s reklamačním řízením.

Reklamačním řízením se rozumí řízení, které banka vede na základě uplatnění nároku klienta na prověření správnosti a kvality produktů a služeb poskytovaných bankou a při ostatních podnětech ze strany klienta v rozsahu a způsobem podle obecně závazných právních předpisů a tohoto reklamačního řádu.

Reklamační řád banka zveřejňuje na svých obchodních místech a v elektronické podobě na svých webových stránkách www.pentabank.sk v částech „Dokumenty“ a „Dokumenty ke stažení“.

Pravidla reklamačního řízení

Reklamací se pro účely tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění nároku klienta (fyzické, resp. právnické osoby) z odpovědnosti banky za porušení jejích povinností podle zákona o platebních službách, zákona o cenných papírech a investičních službách, zákona o ochraně spotřebitele nebo jiných obecně závazných právních předpisů vztahujících se k poskytování platebních služeb, jakož i uplatnění práva klienta namítat kvalitu a správnost služeb poskytnutých bankou podle podmínek sjednaných ve smlouvách uzavřených mezi bankou a klientem způsobem a ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem.

Za reklamaci se nepovažuje například:

- žádost klienta o identifikaci platby, plátce platby, resp. vkladatele na účet klienta a/nebo banky,
- žádost o zprostředkování omylem poukázané platby,
- žádost o prošetření nebo doplnění údajů,
- žádost informačního charakteru,
- specifikace platby a
- odvolání klienta proti rozhodnutí banky o neschválení požadovaného úvěrového produktu,
- žádost, jejímž předmětem není námitka proti správnosti a kvalitě služeb prováděného převodu,
- stížnost klienta, pokud se šetřením banky prokáže zjevná nepravdivost uvedených skutečností a tato skutečnost způsobuje zánik práva klienta domáhat se nápravy a/nebo jiného protiplnění ze strany banky. V takovém případě banka provádí šetření oprávněnosti nároku klienta a příslušné úkony stejně jako při řádné reklamaci, avšak veškeré poplatky a jiné náklady banky účelně vynaložené na zjišťování dodatečných informací pro klienta nad rámec standardní informační povinnosti banky hradí klient,
- další žádosti informačního charakteru, jejichž předmětem není žádost klienta o prověření správnosti a kvality konkrétní služby individuálně poskytnuté klientovi bankou.

Podmínky přijímání reklamací

Banka přijímá reklamace klientů zejména v písemné formě. Reklamace musí být doručena jedním z následujících způsobů:

a) poštou na adresu sídla banky: Einsteinova 25, 851 01 Bratislava, nebo
b) osobně na kterémkoli obchodním místě banky v provozní době tohoto obchodního místa, nebo
c) e-mailem na e-mailovou adresu privátního bankéře klienta nebo zaměstnance obchodního místa, které má klienta podávajícího reklamaci ve správě.

Banka je povinna přijmout reklamaci vztahující se k poskytování platebních služeb ve státním jazyce nebo v jazyce, ve kterém je vyhotovena rámcová smlouva, smlouva o jednorázové platební službě nebo smlouva o vydávání elektronických peněz, nebo v jazyce, ve kterém obvykle jednala s uživatelem platebních služeb; formu, podobu a způsob přijetí reklamace upravují tyto smlouvy.

Každá reklamace musí obsahovat zejména:

- identifikační údaje klienta, který reklamaci podává. V případě klienta – fyzické osoby musí obsahovat jméno, příjmení, adresu trvalého nebo přechodného pobytu stěžovatele, rodné číslo a vlastnoruční podpis. Pokud stížnost podává právnická osoba, musí obsahovat její název a sídlo, identifikační číslo, jméno a příjmení osoby oprávněné za ni jednat, osobu ve věci, které se reklamace týká, a vlastnoruční podpis osoby oprávněné jednat za tuto právnickou osobu,
- srozumitelně, určitě a správně uvedené reklamované skutečnosti, které klient namítá, tj. předmět reklamace,
- veškeré příslušné právně relevantní doklady k obchodu nebo službě prokazující skutečnosti tvrzené klientem v reklamaci (kromě případů, kdy zvláštní právní předpis ukládá důkazní břemeno bance),
- práva, která vůči bance uplatňuje a která klient není oprávněn později měnit bez souhlasu banky,
- stížnost musí být adresována Právnímu oddělení a oddělení compliance Penta Bank, a. s.

V podání může klient uvést telefonní kontakt, resp. e-mailovou adresu.

Klient, který je uživatelem platební služby, a jiná zúčastněná osoba mohou podat podání také Národní bance Slovenska, pokud se domnívají, že banka porušila ustanovení zákona o platebních službách nebo jiných obecně závazných právních předpisů vztahujících se k poskytování platebních služeb.

Klient, který je spotřebitelem, může podat také návrh na zahájení alternativního řešení sporu. Alternativní řešení spotřebitelských sporů upravuje zákon č. 391/2015 Z. z., o alternativním řešení spotřebitelských sporů a o změně a doplnění některých zákonů. Klient, který je spotřebitelem, podává návrh příslušnému subjektu alternativního řešení sporů zapsanému v seznamu vedeném Ministerstvem hospodářství Slovenské republiky.

Lhůty pro podání reklamace

Klient je povinen uplatnit reklamaci vůči bance způsobem uvedeným v tomto reklamačním řádu, a to bez zbytečného odkladu ode dne zjištění reklamované skutečnosti. Lhůta pro podání reklamace je v níže uvedených případech omezena tak, že klient je povinen uplatnit reklamaci vůči bance způsobem uvedeným v tomto reklamačním řádu bez zbytečného odkladu ode dne zjištění reklamované skutečnosti, nejpozději však do:

- 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu nebo připsání peněžních prostředků na platební účet v případě neautorizované nebo chybně provedené platební operace, jde-li o reklamaci platební služby;
- 8 týdnů ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu v případě podání žádosti klienta o vrácení peněžních prostředků autorizované platební operace provedené na základě platebního příkazu předloženého příjemcem nebo prostřednictvím příjemce (inkaso). Pokud klient ve výše uvedených lhůtách takto zjištěnou skutečnost bance nevytkne, zanikají jeho práva z odpovědnosti za vady;
- 6 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu nebo připsání peněžních prostředků na platební účet v případě neautorizované nebo chybně provedené platební operace, jde-li o reklamaci platební služby klientem, který není spotřebitelem;

Reklamační řízení

Reklamační řízení začíná dnem přijetí podání. Banka ihned po převzetí reklamace podané na předepsaném formuláři nebo dopisem, který obsahuje potřebné údaje, klientovi písemně potvrdí převzetí reklamace a informuje jej o způsobu vyřízení reklamace, jakož i o lhůtách a poplatcích. Je-li reklamace uplatněna e-mailem, banka je povinna doručit klientovi potvrzení o přijetí reklamace ihned.

Není-li možné potvrzení doručit ihned, musí být doručeno bezodkladně, nejpozději však společně s dokladem o vyřízení reklamace. Potvrzení o přijetí reklamace banka nemusí doručovat, má-li klient možnost prokázat uplatnění reklamace jiným způsobem.

Pokud reklamace předložená klientem nebude obsahovat skutečnosti potřebné k jejímu prošetření nebo klient nedoloží podklady potřebné k jejímu posouzení, je banka oprávněna vyzvat klienta, aby reklamaci (požadované údaje nebo doklady) v určené lhůtě doplnil. Do odstranění nedostatků reklamace ze strany klienta bance neběží lhůta pro vyřízení reklamace. Klient je povinen poskytnout bance požadovanou součinnost k objasnění reklamace. Pokud klient odmítne tuto součinnost v požadované lhůtě poskytnout, banka není povinna provést další prověření reklamace ani dále zkoumat její oprávněnost. V takovém případě banka reklamaci odloží a nebude se jí dále zabývat.

Lhůty pro vyřízení reklamací
Banka po převzetí reklamace prověří, zda byla platební operace autentizována, řádně zaznamenána a zaúčtována a zda na ni neměla vliv technická porucha nebo jiný nedostatek, pokud klient popírá, že provedenou platební operaci autorizoval, nebo tvrdí, že platební operace byla provedena nesprávně.

Banka rozhodne o oprávněnosti reklamace v těchto lhůtách:

a) celkové vyřízení reklamace nesmí trvat déle než 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace. Ve složitých případech lze reklamaci vyřídit nejpozději ve lhůtě 3 měsíců ode dne jejího uplatnění. Banka v takovém případě informuje klienta v rámci 30denní lhůty od uplatnění reklamace o tom, že vyřizování reklamace bude trvat déle než 30 dnů.
b) o oprávněnosti reklamace vztahující se k poskytování platebních služeb ve smyslu zákona o platebních službách banka rozhodne bezodkladně, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne doručení reklamace. O výsledku reklamace je banka povinna informovat klienta bez zbytečného odkladu způsobem sjednaným v rámcové smlouvě. Je-li to odůvodněné a lhůtu 15 pracovních dnů nelze dodržet, banka je povinna zaslat klientovi předběžnou odpověď s jasným uvedením důvodů prodlení s odpovědí na reklamaci a termínu konečné odpovědi. Lhůta pro doručení konečné odpovědi nesmí přesáhnout 35 pracovních dnů,
c) při vyřizování reklamací platebních služeb v cizí měně mimo Evropský hospodářský prostor nesmí celkové vyřízení reklamace trvat déle než 35 pracovních dnů, ve složitých případech déle než šest měsíců,
d) o oprávněnosti reklamace vztahující se k vrácení peněžních prostředků autorizované platební operace provedené na základě platebního příkazu předloženého příjemcem nebo prostřednictvím příjemce banka rozhodne ve lhůtě 10 pracovních dnů ode dne přijetí žádosti klienta.
e) o oprávněnosti reklamace vztahující se k vrácení peněžních prostředků neautorizované platební operace banka rozhodne bezodkladně, nejpozději do konce následujícího pracovního dne ode dne přijetí žádosti klienta. To neplatí, pokud má banka důvodné podezření, že plátce jednal podvodným způsobem, přičemž tyto důvody bezodkladně písemně oznámí Národní bance Slovenska.

Oprávněnost reklamace
Za neoprávněnou se považuje reklamace:

- která je v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo dobrými mravy,
- týkající se služeb, které nevyplývají ze smluvního vztahu mezi bankou a klientem,
- v níž se uváděné skutečnosti nezakládají na pravdě,
- podaná po uplynutí lhůty pro podání reklamace,
- nebo na základě posouzení skutkového stavu reklamace.

Banka není povinna odpovídat klientovi ani vést reklamační řízení na základě podnětu, který není reklamací podle tohoto reklamačního řádu, ani na opakovaný podnět klienta, pokud je jeho opakované podání zjevně neopodstatněné.

Pokud klient nesouhlasí s odůvodněním banky týkajícím se vyřízení jeho reklamace, má právo obrátit se na Institut alternativního řešení sporů Slovenské bankovní asociace, na Národní banku Slovenska, resp. na příslušný soud. Zároveň se klient může obrátit také na příslušná spotřebitelská sdružení, jejichž seznam vede Ministerstvo hospodářství Slovenské republiky.

Náklady spojené s vyřízením reklamace
Náklady spojené s vyřízením reklamace nese banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamace včetně jejích příloh a s předložením reklamace nese klient.

V případě reklamací, u nichž se prokáže zjevná nepravdivost skutečností v nich uvedených (kdy klientovi nenáleží náprava ze strany banky), hradí klient veškeré poplatky a jiné náklady banky účelně vynaložené na zjišťování dodatečných informací pro klienta nad rámec standardní informační povinnosti banky.

Výši nákladů banka klientovi písemně oznámí.

Vyloučení odpovědnosti

Kromě důvodů vyloučení nebo omezení odpovědnosti podle všeobecných obchodních podmínek a obchodních podmínek pro příslušný produkt banka neodpovídá za porušení povinnosti při poskytování platebních služeb, pokud prokáže, že porušení její povinnosti bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle Obchodního zákoníku nebo postupem podle zvláštního předpisu.

Banka neodpovídá za porušení povinnosti při poskytování platebních služeb, pokud prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo postupem podle zvláštního předpisu, a to zejména v těchto případech:

a) pokud banka odmítne provedení obchodní operace nebo zadrží neobvyklou obchodní operaci,
b) pokud banka plní depozitní povinnost držet v zájmu stability měny po určitou dobu na zvláštním účtu stanovené procento objemu peněžních prostředků,
c) pokud banka neprovádí jakékoli úhrady ze Slovenska do zahraničí a nepřevádí peněžní prostředky do zahraničí během vyhlášení nouzového stavu v devizovém hospodářství,
d) pokud je bance dnem, kdy se vklady staly nedostupnými, pozastaveno nakládání s vklady a zakázáno přijímat další vklady,
e) pokud během výkonu nucené správy v bance správce po předchozím souhlasu NBS částečně nebo úplně pozastaví nakládání vkladatelů s jejich vklady v bance, nejdéle na dobu 30 dnů;
f) pokud NBS před skončením řízení uloží bance předběžné opatření.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Vztahy mezi klientem a bankou se řídí reklamačním řádem platným v dané době. Reklamační řád je součástí smluvní dokumentace mezi bankou a klientem.

Banka a klient se dohodli, že právní vztahy mezi nimi výslovně neupravené tímto reklamačním řádem se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých smluv uzavřených mezi bankou a klientem, příslušnými ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek Penta Bank, a. s., příslušnými ustanoveními zvláštních obchodních podmínek vydaných k jednotlivým bankovním produktům, ustanoveními Obchodního zákoníku a ostatních souvisejících právních předpisů platných na území Slovenské republiky.

Banka je oprávněna znění reklamačního řádu v důsledku změn příslušných právních předpisů, případně technických změn v interních procesech banky kdykoli měnit nebo doplňovat, přičemž každou změnu reklamačního řádu banka klientovi oznámí formou okamžité zprávy ve výpisu z účtu. Každá změna bude klientům k dispozici nejpozději v den její platnosti.

Aktuální znění reklamačního řádu banka stanoví jeho zveřejněním nejpozději 15 dnů před nabytím účinnosti změny. Klient je oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s takovou změnou reklamačního řádu písemným oznámením doručeným bance do 15 kalendářních dnů ode dne jejího zveřejnění. Pokud klient v této lhůtě vyjádří svůj nesouhlas a zároveň nedojde k dohodě, je klient oprávněn svůj smluvní vztah s bankou ukončit s okamžitou platností. Stejně tak je banka v takovém případě oprávněna smluvní vztah s klientem vypovědět s okamžitou účinností a prohlásit své pohledávky vůči klientovi za okamžitě splatné.

Pokud je předmětem změny reklamačního řádu změna formy, přijímání nebo vyřizování reklamací vztahujících se k poskytování platebních služeb ve smyslu zákona o platebních službách, banka takovou změnu stanoví jejím zveřejněním nejpozději 2 měsíce před nabytím její účinnosti. Klient je v takovém případě oprávněn vyjádřit svůj nesouhlas s takovou změnou písemným oznámením doručeným bance do 2 měsíců od zveřejnění změny. Pokud tak neučiní, změny a doplňky nabývají účinnosti dnem v nich uvedeným.

Tento reklamační řád nabývá účinnosti 15. srpna 2024.

Veškeré smluvní vztahy uzavřené mezi klientem a bankou ode dne účinnosti tohoto reklamačního řádu se řídí tímto reklamačním řádem, pokud v něm není uvedeno jinak. Klient souhlasí s tím, aby tento reklamační řád v plném rozsahu nahradil původní reklamační řády a obdobné dokumenty banky.

Upozornění k českému překladu

Tento dokument je překladem původního dokumentu vyhotoveného ve slovenském jazyce. V případě jakýchkoliv nesrovnalostí nebo rozdílů ve výkladu je rozhodující a právně závazné původní slovenské znění dokumentu, které je dostupné na webových stránkách: https://www.pentabank.sk/dokumenty/dokumenty-k-investicnym-sluzbam.