

Reklamačný poriadok

BKS Bank AG, so sídlom St. Veiter Ring 43, A - 9020 Klagenfurt, zapísaná v Obchodnom registri Krajského súdu Klagenfurt, IČO: FN 91810s konajúca prostredníctvom jej organizačnej zložky zapísanej v Slovenskej republike v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Po, vložka číslo 1895/B takto:

BKS Bank AG, pobočka zahraničnej banky v SR so sídlom Pribinova 4, 811 09 Bratislava, IČO: 36 869 856 (ďalej len „**Banka**“), vydáva tento reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup pri prijímaní a vybavovaní reklamácií na správnosť a kvalitu služieb Banky, Bankou poskytovaných služieb alebo produktov, prípadne ktorými poukazujú na konkrétne nedostatky v poskytovaní služieb Bankou v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**zákon o bankách**“), zákonom č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „**zákon o platobných službách**“), zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v platnom znení, zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákonom č. 279/2024 Z. z., o dani z finančných transakcií a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).

1. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje práva a povinnosti Banky a klienta v reklamačnom konaní, ktorým sa rozumie konanie, ktoré Banka vedie na základe uplatnenia nárokov klienta, ktoré vznikli medzi Bankou a klientom pri poskytovaní platobných služieb, poskytovaní úverov na bývanie a iných produktov a služieb Banky podľa príslušných právnych predpisov a reklamačného poriadku.
2. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých obchodných miestach Banky a na webovom sídle Banky www.bksbank.sk.

2. Reklamácia

1. Reklamáciou je v zmysle reklamačného poriadku uplatnenie nároku klienta v lehotách podľa reklamačného poriadku na preverenie správnosti a kvality 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.
2. Za reklamáciu v oblasti platobných služieb sa považuje aj žiadosť klienta o prešetrovanie neautorizovanej platobnej operácie, resp. autorizovanej platobnej operácie, ktorá nebola vykonaná alebo bola vykonaná chybnou bankou platiteľa, sprostredkujúcou bankou, poskytovateľom platobných iniciačných služieb alebo bankou príjemcu.
3. Za reklamáciu sa nepovažuje:
 - a. žiadosť klienta o identifikáciu úhrady alebo identifikáciu platiteľa,
 - b. žiadosť o sprostredkovanie vrátenia úhrady,
 - c. žiadosť o zrušenie príkazu na úhradu alebo inkasa pred jeho spracovaním alebo zrealizovaním alebo platobnej operácie, ktorá nebola zaúčtovaná,
 - d. žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré klient spôsobil svojím konaním v rozpore s právnymi predpismi alebo dobrými mravmi,
 - e. podnet klienta na úpravu/zlepšenie služieb Banky,
 - f. pripomienky klienta k podmienkam služieb poskytovaných Bankou,
 - g. žiadosť informačného charakteru, ktorej predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality konkrétnej, individuálne poskytnutej služby klientovi Bankou,
 - h. vyjadrenie nespokojnosti klienta s rozhodnutím Banky o neschválení požadovaného úverového produktu,
 - i. sťažnosť klienta z dôvodu neplnenia alebo vadného plnenia zo strany tretej osoby (dodávateľa tovaru alebo služby) týkajúca sa napr. množstva, kvality tovaru alebo poskytnutej služby, ak platba za nedodaný alebo vadný tovar alebo službu bola vykonaná prostredníctvom platobného prostriedku vydaného Bankou alebo iným spôsobom. Klient je povinný sťažnosť uplatňovať priamo u tretej osoby (dodávateľa tovaru alebo služby),
 - j. anonymný podnet,
 - k. žiadosť o kópiu akéhokoľvek dokumentu alebo náhradného výpisu, žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo špecifikáciu platby,

- l. žiadosť klienta o vysvetlenie vybratej dane z finančných transakcií podľa §12 ods. 3 zákona č. 279/2024 Z.z., ktorá sa vybavuje podľa osobitného postupu uvedeného v časti „Daň z finančných transakcií“.
4. Reklamáciou nie je ani sťažnosť klienta, pokiaľ Banka zistí, že klient uviedol nepravdivé skutočnosti. Táto skutočnosť spôsobuje zánik práva klienta dožadovať sa nápravy a/alebo iného protiplnenia zo strany Banky. V takomto prípade Banka postupuje ako pri vybavovaní riadnej reklamácie, ale všetky poplatky a iné náklady Banky účelne vynaložené na zisťovanie informácií pre klienta nad rámec štandardnej informačnej povinnosti znáša klient.

3. Konanie vo veci podanej reklamácie

1. Klient má právo uplatniť reklamáciu nasledovne:
 - a. osobne počas otváracej doby pobočky Banky,
 - b. písomne poštovým doručením Banke na adresu Pribinova 4, 811 09 Bratislava,
 - c. e-mailom na adresu info@bksbank.sk, alebo ombusman@bksbank.sk
 - d. prostredníctvom formulára na webovom sídle Banky www.bksbank.sk.
 - e. Prostredníctvom BKS portálu (Online banking, MyNet, BizzNet, BKS App)
2. Reklamácia musí obsahovať:
 - a. identifikáciu klienta (meno, priezvisko, rodné číslo, adresu trvalého pobytu fyzickej osoby / obchodné meno, IČO, adresu sídla právnickej osoby), ktorý reklamáciu podáva spolu s podpisom oprávnenej osoby a kontaktné údaje (email, telefónne číslo)
 - b. špecifikáciu reklamácie, (popis čoho sa týka) resp. presnú identifikáciu predmetu reklamácie a požiadavky
 - c. podklady preukazujúce nárok klienta.
3. Klient je povinný predložiť k reklámácii všetky doklady týkajúce sa príslušného obchodu alebo služieb preukazujúce skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, je Banka oprávnená vyzvať klienta telefonicky alebo písomne na spresnenie reklamovaného nároku alebo na doplnenie

požadovaných dokladov. V prípade, že klient reklamovaný nárok nespresní alebo nedoloží Bankou požadované doklady, Banka bude jeho reklamáciu považovať za neoprávnenú.

4. Klient je povinný reklamáciu podať bezodkladne po tom čo sa o skutočnosti zakladajúcej nárok na reklamáciu dozvedel.
5. Klient je povinný aj počas doby reklamačného konania plniť svoje záväzky voči Banke po celú dobu trvania reklamačného konania a to aj v prípade ak je reklamácia ukončená ako oprávnená a má príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.
6. V prípade reklamácie platobnej operácie vykonanej prostredníctvom platobnej karty cez internet alebo telefonickú/poštovú objednávku, musí klient ešte pred predložením reklamácie Banke kontaktovať obchodníka so žiadosťou o vybavenie reklamácie. Až následne, ak obchodník nevybaví alebo nereaguje na reklamáciu, je Klient oprávnený reklamovať transakciu v Banke. Klient je povinný predložiť Banke kópie dokladov o podaní reklamácie u obchodníka.
7. O výsledku reklamácie Banka informuje klienta písomne a bezodkladne.
8. Klient má právo požiadať Banku o potvrdenie prevzatia reklamácie.

4. Lehoty na vybavenie reklamácie

4.1. Zákon o bankách

1. Vybavenie reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v zložitých prípadoch možno reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa uplatnenia reklamácie. Banka je povinná informovať klienta v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie reklamácie bude trvať viac ako 30 dní. O vybavení reklamácie je Banka povinná bezodkladne písomne informovať klienta. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením reklamácii alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie.

4.2. Platobné služby

1. Klient je povinný uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu odo dňa skutočnosti zakladajúcej nárok na reklamáciu najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania

- finančných prostriedkov z platobného účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet.
2. Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu až po uplynutí lehoty na vykonanie platobnej služby. Lehoty na vykonanie platobných služieb sú zverejnené v obchodných miestach Banky a na webovom sídle Banky www.bksbank.sk.
 3. Klient je povinný bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie informovať Banku, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania finančných prostriedkov z účtu/na účet. Spotrebiteľ musí o tejto skutočnosti informovať Banku najneskôr v lehote do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania finančných prostriedkov z účtu/na účet. V prípade dodržania uvedenej lehoty má klient nárok na nápravu zo strany Banky. Nápravu Banka vykoná v súlade so zákonom o platobných službách.
 4. V prípade autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu, musí platiteľ predložiť žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov v lehote 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov. Banka bezprostredne po prijatí žiadosti vráti celú sumu platobnej operácie alebo predloží odôvodnenie odmietnutia vrátenia finančných prostriedkov. Pokiaľ klient s predloženým odôvodnením nesúhlasí, môže sa obrátiť na Národnú banku Slovenska. Toto ustanovenie sa vzťahuje len na klientov, ktorí sú spotrebiteľia.
 5. V prípade, že platiteľ predloží žiadosť o vrátenie autorizovanej operácie vykonanej na základe príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu v lehote od 8 týždňov do 13 mesiacov, Banka pri riešení tejto žiadosti postupuje ako v prípade neautorizovanej transakcie.
 6. Pri platobných službách poskytovaných v mene euro alebo v inej mene štátu, ktorý je zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore, Banka rozhodne o oprávnenosti reklamácie v zmysle platného zákona o platobných službách, a to bez zbytočného odkladu, najneskôr však v lehote 15 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, Banka poskytne klientovi odpoveď s dôvodmi oneskorenia a s uvedením konečného termínu odpovede, ktorý nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.
 7. Pri platobných službách v iných menách nesmie trvať lehota dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov.
 8. Ak klient popiera, že vykonanú platobnú operáciu platobným prostriedkom autorizoval alebo tvrdí, že platobná operácia bola vykonaná nesprávne, Banka musí preukázať, že platobná operácia bola autentifikovaná, riadne zaznamenaná, zaúčtovaná, a

že na ňu nemala vplyv nijaká technická porucha alebo iný nedostatok. Toto ustanovenie sa vzťahuje len na klientov, ktorí sú spotrebiteľia.

9. Pokiaľ klient požiada o opätovné vykonanie vráteného príkazu, Banka tento vykoná v plnej výške podľa opravených písomných inštrukcií, pričom rozdiel medzi vrátenou sumou a opätovne zaslanou sumou znáša klient.
10. V prípade oprávnenej reklamácie transakcie uskutočnenej na území SR Banka pripíše reklamovanú sumu v prospech platobného účtu majiteľa účtu.

4.3. Finančné sprostredkovanie

1. V prípade reklamácie na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania Banka poskytne klientovi vyjadrenie k podanej reklamácií do 30 dní odo dňa jej doručenia; v odôvodnených prípadoch môže Banka lehotu na vyjadrenie k sťažnosti predĺžiť na 60 dní, pričom v takomto prípade písomne informuje klienta o dôvodoch predĺženia lehoty na vybavenie jeho sťažnosti. Písomnú sťažnosť je možné zaslať aj na príslušný orgán dohľadu nad vykonávaním finančného sprostredkovania podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spory vyplývajúce z finančného sprostredkovania je možné riešiť súdnou cestou alebo mimosúdnym vyrovnaním. Právnymi predpismi upravujúcimi mimosúdne vyrovnanie sporov vyplývajúcich z finančného sprostredkovania sú napr. zákon č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní, zákon č. 335/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov alebo zákon č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov. Spotrebiteľ môže podať aj návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu podľa bodu 4 časti „Postup pri vybavovaní reklamácie“. Pokiaľ tento bod nestanovuje inak, ustanovenia o podávaní a vybavovaní reklamácií sa na podávanie a vybavovanie sťažností na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania použijú primerane.

4.4. Úver na bývanie

1. V prípade podania reklamácie týkajúcej sa úveru na bývanie klientom, rozhoduje Banka o tejto reklamácií bezodkladne, pričom vybavenie Reklamácie nesmie trvať viac ako 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie viac ako 3 mesiace. Banka je povinná informovať Klienta o potrebe predĺženia 30-dňovej lehoty v rámci tejto lehoty.

4.5. Daň z finančných transakcií

1. Klient, ktorý má pochybnosti o správnosti vybratej dane z finančných transakcií, môže požiadať Banku o vysvetlenie podľa časti "Konanie vo veci podanej reklamácie" reklamačného poriadku.
2. Okrem náležitostí identifikácie klienta musí reklamácia obsahovať IBAN odosielateľa a príjemcu, menu, sumu a dátum vykonanej transakcie a dôvody reklamácie.
3. Banka preverí žiadosť a poskytne písomné vysvetlenie do 60 dní odo dňa jej doručenia.
4. Ak Banka zistí nesprávne vybratie dane, vykoná opravu a informuje klienta o náprave.
5. Klient môže požiadať správcu dane o preskúmanie výpočtu dane, ak má pochybnosti o jeho správnosti. Žiadosť je možné podať do 30 dní po odpovedi Banky, prípadne, ak Banka na reklamáciu neodpovedala, v lehote 60 dní odo dňa, keď mala odpovedať.

5. Postup pri vybavovaní reklamácie

1. Banka musí riadne uplatnenú reklamáciu prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti s odbornou starostlivosťou. Banka oznámi klientovi písomné potvrdenie o prijatí reklamácie prostredníctvom poštového podniku, elektronickou poštou alebo prostredníctvom služieb elektronického bankovníctva. V písomnom vyjadrení Banka informuje o oprávnenosti, resp. neoprávnenosti reklamácie. Lehota sa môže predĺžiť v závislosti od úkonov tretej strany, ktorej súčinnosť je na vybavenie reklamácie potrebná.
2. Banka nemusí odpovedať klientovi alebo viesť reklamačné konanie na opakovaný podnet klienta, pokiaľ je opakované podanie klienta zjavne neopodstatnené alebo už bolo vo veci rozhodnuté.
3. Banka zjedná nápravu voči klientovi, resp. prijme adekvátne opatrenia bezodkladne po dni rozhodnutia o oprávnenosti reklamácie.
4. V prípade, ak klient nie je spokojný so spôsobom, akým Banka vybavila jeho reklamáciu, alebo ak sa domnieva, že Banka porušila jeho práva, môže Banke podať žiadosť o nápravu. V prípade nevybavenia žiadosti o nápravu v lehote 30 dní od jej doručenia alebo v prípade jej zamietnutia, môže klient podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu. Alternatívne riešenie sporov prebieha prostredníctvom príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov zapísaného v zozname vedenom Ministerstvom hospodárstva Slovenskej republiky. Klient má právo výberu oprávnenej právnickej osoby, prostredníctvom ktorej chce alternatívne riešiť spor s Bankou. Náležitosti

návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporov, ako aj priebeh konania, sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Prílohou zákona je aj formulár návrhu na začatie konania. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je dostupný na <https://www.mhsr.sk/obchod/ochranaspotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternatívneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>

5. V prípade, že klient nesúhlasí s rozhodnutím Banky o vybavení jeho reklamácie a trvá na svojich nárokoch voči Banke, má právo obrátiť sa tiež na Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, BLUMENTAL OFFICE I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava <http://institutars.sk> alebo na Národnú banku Slovenska, resp. na všeobecný súd. Klient sa môže pri uplatňovaní svojich nárokov obrátiť tiež na spotrebiteľské združenia, ktorých zoznam s popisom činností a kontaktnými údajmi vedie Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky.

6. Náklady spojené s podanou reklamáciou

1. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša Banka, náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient; v prípade neoprávnenej reklamácie je však Banka oprávnená zúčtovať na ťarchu klienta poplatok v zmysle platného sadzobníka poplatkov i všetky náklady, ktoré jej vznikli v súvislosti s prešetrovaním platby.
2. Podanie reklamácie klientom nezbavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Banke po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, keď je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

7. Vylúčenie zodpovednosti banky

1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa príslušných obchodných podmienok pre produkt a všeobecných obchodných podmienok Banky, Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní 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.

2. Banka nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov, a to:
 - a. ak Banka odmietne vykonanie neobvyklej obchodnej operácie alebo zadrží neobvyklú obchodnú operáciu,
 - b. ak Banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte v Banke 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 správca pri výkone nútenej správy v Banke po predchádzajúcom súhlase NBS čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v Banke, najdlhšie na dobu 30 dní,
 - f. ak Národná Banka Slovenska pred skončením konania uloží Banke predbežné opatrenie.

8. Záverečné ustanovenia

1. 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 na svojej internetovej stránke a určením platnosti a účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
2. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto reklamačného poriadku sa primerane použijú ustanovenia príslušnej zmluvy a Všeobecných obchodných podmienok a iných príslušných obchodných podmienok Banky v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie klientom.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť 01.04.2025.

BKS Bank AG, pobočka zahraničnej banky v SR