

# REKLAMAČNÝ PORIADOK EXIMBANKY SR

## Článok 1 Úvodné ustanovenia

Exportno-importná banka Slovenskej republiky so sídlom Grösslingová 1, 813 50 Bratislava, IČO: 35722959, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: PO, vložka číslo: 651/B (ďalej len „EXIMBANKA SR“) vydáva podľa zákona č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení (ďalej len „zákon o platobných službách“) tento Reklamačný poriadok EXIMBANKY SR (ďalej len „reklamačný poriadok“).

## Článok 2 Účel

1. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy medzi EXIMBANKOU SR ako poskytovateľom platobných služieb a klientom pri vybavovaní reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality služieb poskytovaných EXIMBANKOU SR pri vykonávaní platobných služieb podľa zákona o platobných službách.
2. Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných podmienok vedenia klientskych účtov v EXIMBANKE SR.
3. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke EXIMBANKY SR [www.eximbanka.sk](http://www.eximbanka.sk).

## Článok 3 Podmienky a postup pri reklamáciách

1. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie nároku klienta vo forme písomnej žiadosti, na preverenie správnosti a kvality vykonaných SEPA úhrad, urgentných platieb alebo cezhraničných prevodov peňažných prostriedkov.
2. Reklamáciou v zmysle tohto reklamačného poriadku nie je:
  - a) žiadosť klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu platiteľa platby, resp. vkladateľa na klientsky účet,
  - b) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia SEPA úhrady, urgentnej platby a zahraničnej platby v dôsledku chyby klienta,
  - c) vyžiadanie náhradného výpisu,
  - d) žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo príjemcovi platby,
  - e) podnet klienta na zlepšenie služieb súvisiacich s vedením klientskych účtov a platobných služieb,
  - f) ďalej špecifikácia platby a ďalšie žiadosti nesporného charakteru, ktorých predmetom nie je žiadosť klienta o preverenie správnosti a kvality služieb poskytovaných EXIMBANKOU SR.
3. Reklamácia obsahuje najmä predmet reklamácie a identifikačné údaje klienta, ktorý reklamáciu podáva, v rozsahu: obchodné meno a sídlo právnickej osoby, kontaktné údaje,

napr. telefónne číslo, e-mail alebo fax, podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu vo veci, ktorej sa reklamácia týka.

4. EXIMBANKA SR pri prijatí reklamácie potvrdí klientovi vo forme písomného dokladu prijatie reklamácie daného obsahu a informuje ho o spôsobe vybavenia a lehotách určených reklamačným poriadkom. Tento postup dodrží aj vtedy, ak nevyhoví reklamáci v celom rozsahu už pri podaní reklamácie.
5. Klient priloží k reklamáci všetky doklady týkajúce sa vykonania príslušného prevodu peňažných prostriedkov preukazujúcich skutočnosti ním tvrdené. V prípade, že reklamácia neobsahuje požadované náležitosti, alebo klient nedoloží doklady potrebné k jej preskúmaniu, má EXIMBANKA SR právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať klienta, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje a doklady. Do odstránenia chýb reklamácie zo strany klienta neplynie EXIMBANKE SR lehota na vybavenie reklamácie. Klient je povinný poskytnúť EXIMBANKE SR požadovanú súčinnosť na objasnenie reklamácie. V prípade neposkytnutia súčinnosti zo strany klienta, je EXIMBANKA SR oprávnená uzavrieť reklamáciu ako nepreskúmateľnú.
6. Klient môže písomne oznámiť EXIMBANKE SR chybu v zúčtovaní platieb a uplatniť si nárok na jej odstránenie bez meškania, najneskôr v lehote trinástich mesiacov od vzniku chyby. Ak klient neoznámí EXIMBANKE SR chybu v zúčtovaní v uvedenej lehote, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na náhradu vzniknutej škody.
7. Klient môže podať reklamácie výlučne písomnou formou. Celkové vybavenie reklamácie klienta zabezpečí EXIMBANKA SR v lehote do 30 kalendárnych dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. EXIMBANKA SR informuje klienta o tejto skutočnosti v rámci 30-dňovej lehoty.
8. V prípade chyby v zúčtovaní SEPA úhrady spôsobenej EXIMBANKOU SR, EXIMBANKA SR opraví chybné zúčtovanie v ten istý, alebo nasledujúci pracovný deň po dni, keď chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od klienta, alebo od poskytovateľa platobných služieb. Vykonanie opravného zúčtovania sa klientovi nespoplatňuje. O vykonaní opravného zúčtovania EXIMBANKA SR informuje klienta ihneď telefonicky, alebo e-mailom a následne aj písomne.
9. Ak chybné zúčtovanie, alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojou chybou klient, EXIMBANKA SR spoplatní opravné zúčtovanie v súlade s platným cenníkom EXIMBANKY SR.
10. Ak EXIMBANKA SR nemôže rozhodnúť o reklamáci v lehote podľa odseku 7 tohto článku z dôvodu preukázateľného vedenia sporu na príslušnom orgáne v zahraničí, je povinná bezodkladne o tejto skutočnosti písomne informovať klienta a rozhodnúť o reklamáci najneskôr do 30 kalendárnych dní po právoplatnom skončení príslušného sporu.
11. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Náklady spojené s vybavením reklamácie znáša EXIMBANKA SR. Tým nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté jej právo na náhradu škody. Pri neoprávnenej reklamáci týkajúcej sa SEPA úhrady a cezhraničného prevodu má EXIMBANKA SR po preukázaní výšky nákladov súvisiacich s reklamáciou voči klientovi právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie.
12. Náklady opravného zúčtovania znáša poskytovateľ platobných služieb, ktorý zapríčinil chybu v zúčtovaní; tým nie je dotknuté právo na náhradu škody ani právo na vydanie bezdôvodného obohatenia.
13. EXIMBANKA SR informuje klienta o vybavení reklamácie písomne v potvrdení o vybavení reklamácie, ktoré je doručené bez zbytočného odkladu na adresu klienta uvedenú v reklamáci alebo na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú EXIMBANKOU SR, inak na poslednú známu adresu klienta, a to v tu uvedenom poradí.

## **Článok 4**

### **Vylúčenie zodpovednosti EXIMBANKY SR**

1. EXIMBANKA SR nezodpovedá za stratu, škodu alebo omeškanie, ktoré vzniknú klientovi a jeho obchodným partnerom z dôvodu nesprávne zadaných platobných príkazov, odmietnutia vykonania platobných príkazov z dôvodu nedostatku finančných prostriedkov na účte. EXIMBANKA SR taktiež nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb, ak porušenie bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka) alebo postupom podľa osobitného predpisu.

## **Článok 5**

### **Právo a súdna príslušnosť**

1. Spory z realizácie platobných služieb vzniknuté medzi EXIMBANKOU SR a klientom sa riadia a interpretujú v súlade s právom Slovenskej republiky. Pri vzniku sporov použijú obidve zmluvné strany všetky dostupné prostriedky, aby bol spor vyriešený zmierom a nedošlo k súdному konaniu.
2. Spory, ktoré nie je možné vyriešiť zmierom, budú rozhodnuté miestne a vecne príslušným všeobecným súdom Slovenskej republiky alebo rozhodcovským súdom v prípade prijatia návrhu na uzavretie rozhodcovskej zmluvy klientom.

## **Článok 6**

### **Záverečné ustanovenia**

1. Vzťahy medzi EXIMBANKOU SR a klientom neupravené týmto reklamačným poriadkom sa riadia príslušnou zmluvou o vedení klientskeho účtu, Všeobecnými podmienkami vedenia klientskych účtov v EXIMBANKE SR a všeobecne záväznými právnymi predpismi.
2. EXIMBANKA SR je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov, alebo svojej obchodnej politiky zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi EXIMBANKA SR klientom zverejnením na svojej internetovej stránke.
3. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.09.2014.