

**REKLAMAČNÝ PORIADOK
J&T BANKY, A. S., POBOČKY ZAHRANIČNEJ BANKY****ČLÁNOK 1: Všeobecné informácie**

- 1.1. Tento dokument pripravila J&T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky, v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi, predovšetkým Občianskym zákonníkom, Zákonom o bankách, Zákonom o cenných papieroch, Zákonom o platobných službách a Zákonom o ochrane spotrebiteľa.
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta v rámci Reklamačného konania alebo iného obdobného konania, najmä:
- a) prijímanie a vybavovanie Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle §89 a súvisiacich Zákona o platobných službách,
 - b) prijímanie a vybavovanie Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie investičných služieb v zmysle §71e a súvisiacich Zákona o cenných papieroch,
 - c) prijímanie a vybavovanie Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie akýchkoľvek iných Bankových služieb, v prípadoch, keď sa Klient domnieva, že Banka nedodržala podmienky ustanovené v Zmluve a Obchodných podmienkach Banky, prípadne povinnosti vyplývajúce jej zo všeobecne záväzných právnych predpisov;
 - d) spôsob komunikácie medzi Klientom a Bankou v rámci Reklamačného konania;
 - e) prijímanie a vybavovanie žiadostí o opravné zúčtovanie v zmysle §22 a 22a Zákona o platobných službách;
 - f) prijímanie a vybavovanie Sťažností;
 - g) prijímanie a vybavovanie iných podnetov Klienta, ktoré nie sú Reklamáciou ani Sťažnosťou.
- 1.3. Reklamačný poriadok sa považuje za súčasť Zmluvy. V prípade, ak Zmluva obsahuje špecifické ustanovenia týkajúce sa vybavovania Reklamácií alebo Sťažností, majú ustanovenia Zmluvy prednosť pred týmto Reklamačným poriadkom v dohodnutom špecifickom rozsahu.
- 1.4. Základné údaje:

J & T BANKA, a. s.

Sídlo: Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8, Česká republika,
IČO: 471 15 378 Zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B., vložka 1731 podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky:

J & T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky

Sídlo: Dvořákovo nábřeží 8, 811 02 Bratislava
IČO: 35 964 693

Zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1320/B

1.5. Kontaktné údaje:

J & T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky
RIVER PARK, Dvořákovo nábřeží 8, 811 02 Bratislava
Telefón: +421 2 5941 8 111

Fax: +421 2 5941 8 115

J&T Banka Komfort: 0800 900 500 (bezplatná linka pre volania zo SR) alebo +421 232 607 187 (spoplatnená linka pre volania z územia mimo SR)

Email: info@jtbanka.sk

Web: www.jtbanka.sk

ČLÁNOK 2: Definícia pojmov

Pojmy písané veľkými začiatočnými písmenami používané v tomto Reklamačnom poriadku majú nasledujúci význam: „**Banka**“ spoločnosť J&T BANKA, a. s. so sídlom Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8, IČO: 471 15 378, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, oddiel B, vložka 1731 podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky J & T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky so sídlom Dvořákovo nábřeží 8, 811 02 Bratislava, IČO: 35 964 693, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Okresným súdom Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1320/B;

„**Banková služba**“ resp. „**Bankové služby**“ znamená produkty, služby, ako aj ďalšie činnosti, alebo ktorúkoľvek z nich, ktoré je Banka oprávnená poskytovať v zmysle predmetu podnikania zapísaného v obchodnom registri; J&T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky, pôsobí na území SR na základe Jednotného pasu v zmysle Smernice 2013/36/EU.

„**Bezpečnostné prvky**“ identifikačné údaje, ktoré Banka dohodla s Klientom za účelom komunikácie prostriedkami diaľkovej komunikácie (napr. služby internetového bankovníctva, služby telefonického bankovníctva a pod.);

„**Internetová stránka Banky**“ znamená internetovú stránku Banky www.jtbanka.sk;

„**J&T Banka Komfort**“ znamená telefónnu linku (0800 900 500 bezplatná linka pre volania zo SR alebo +421 232 607 187 spoplatnená linka pre volania z územia mimo SR), ktorá slúži Klientom k získavaniu informácií o Bankových službách, k podpore Klientov pri zriaďovaní a správe produktov a poskytovaní služieb telefonického bankovníctva. Komfort linka má Prevádzkovú dobu každý Pracovný deň od 09.00 hod. do 17.00 hod.

„**Klient**“ fyzická alebo právnická osoba, ktorej Banka poskytuje Bankovú službu, alebo ktorá rokuje s Bankou o poskytnutí Bankovej služby;

„**Občiansky zákonník**“ znamená zákon č. 40/1964 Zb., Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov.

„**Obchodné miesta**“ sú priestory Banky (napr. expozitúry), v ktorých spravidla dochádza k poskytovaniu Bankových služieb;

„**Obchodné podmienky**“ znamenajú Obchodné podmienky v aktuálnom znení, ktoré sú pre Klienta k dispozícii na Internetovej stránke Banky a v Obchodných miestach Banky;

„**Overenie totožnosti**“ preukázanie skutočnosti, že voči Banke koná v rámci Reklamačného konania Klient;

„**Poverený zamestnanec**“ je zamestnanec Banky, ktorý je v zmysle interných predpisov Banky oprávnený k prijatiu Reklamácie alebo Sťažnosti, pričom pre účely tohto Reklamačného poriadku sa ním rozumie najmä privátny bankár, poradca klienta, klientsky pracovník, alebo akýkoľvek iný zamestnanec Banky, ktorého pracovnou náplňou je styk s Klientom pri poskytovaní Bankových služieb;

„**Pracovný deň**“ deň, ktorý nie je sobotou, nedeľou ani dňom pracovného pokoja ani dňom pracovného voľna v SR, počas ktorých Banka poskytuje Bankové služby prostredníctvom Obchodných miest a iných pracovísk, napr. Komfort linka;

„**Reklamačné konanie**“ je interné konanie Banky, ktorého cieľom je posúdenie nároku klienta na preverenie správnosti, včasnosti a kvality Bankových služieb, v termínoch a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto Reklamačného poriadku;

„**Reklamačný poriadok**“ je tento dokument vydaný Bankou. Reklamačný poriadok v aktuálnom znení je Klientovi k dispozícii v obchodných priestoroch Banky a na Internetovej stránke Banky;

„**Sadzobník poplatkov**“ sadzobník poplatkov J&T BANKY, a. s. pobočky zahraničnej banky. Sadzobník poplatkov v aktuálnom znení je Klientovi k dispozícii na Internetovej stránke Banky a v Obchodných miestach Banky;

„**Zákon o bankách**“ zákon č. 483/2001 Z.z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov;

„**Zákon o cenných papieroch**“ je zákon č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov;

„**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v znení neskorších právnych predpisov;

„**Zákon o platobných službách**“ je zákon č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších právnych predpisov;

„**Zmluva**“ zmluva uzavretá medzi Klientom a Bankou, predmetom ktorej je poskytnutie Bankových služieb bez ohľadu na jej názov.

ČLÁNOK 3: Reklamácie, Sťažnosti a iné podnety

3.1. Každý Klient má právo reklamovať skutočnosti, ktoré sú predmetom obchodného vzťahu medzi ním a Bankou. Reklamáciou Klient uplatňuje nárok na preverenie správnosti, včasnosti a kvality Bankových služieb. Reklamáciou je napríklad:

- žiadost' o preverenie výšky poplatkov alebo úrokov z vkladov Klienta,
- žiadost' o preverenie včasnosti a správnosti úhrady peňažných prostriedkov,
- žiadost' o opravu údajov, ktoré sú uvedené v zmluve a nezodpovedajú s nadväzujúcou dokumentáciou (napr. výpismi z účtu),

d) žiadost' o preverenie transakcie, ktorá je na výpise a nebola Klientom vykonaná (napr. transakcia platobnou kartou, cez internetové bankovníctvo a pod.)

3.2. Klient môže vzniesť Sťažnosť na správanie, chybné konanie, na neodborný alebo chybný postup Banky alebo jej zamestnancov v prípade, že sa domnieva, že bol v dôsledku niektorých z vyššie uvedených javov poškodený a žiada od Banky nápravu, predovšetkým zmenu, ospravedlnenie, inú formu zadostučinenia. Sťažnosťou je napríklad:

- zamestnanec Banky sa správal neslušne, neodborne a pod.
- zamestnanec Banky uviedol klientovi informácie, ktoré neboli v súlade s dokumentáciou k Bankovej službe,
- zamestnanec Banky uviedol Klientovi informácie, ktoré Klienta uviedli do omylu, pre ktorý by inak nebol uzavrel zmluvu a pod.

3.3. Za Reklamáciu ani Sťažnosť Banka nebude považovať:

- žiadost' o spoluprácu pri vrátení chybne vykonanej platby (opravné zúčtovanie),
- vyžiadanie výpisu z účtu, kópie dokumentu v súvislosti s poskytnutou Bankovou službou, alebo iné žiadosti informačného charakteru,
- žiadost' o doplnenie údajov o Klientovi v dokumentoch týkajúcich sa Bankových služieb,
- žiadost' o preverenie Bankových služieb, pri ktorých vzniklo pochybenie zavinením Klienta,
- podnet Klienta na zlepšenie Bankových služieb, zmenu alebo doplnenie dokumentácie používanej pri Bankových službách,
- sťažnosť Klienta týkajúca sa plnenia poskytnutého treťou stranou, napr. poskytovateľom benefitu, ktorý Klient získal v súvislosti s využívaním Bankových služieb. Túto sťažnosť si Klient musí uplatniť priamo u tretej strany,
- podnet Klienta týkajúci sa technických problémov pri komunikácii s Bankou, napr. zablokovanie prístupu do služieb elektronického bankovníctva, internetového pripojenia, či softvérového a hardvérového nedostatku na strane Klienta.

3.4. Banka nie je povinná odpovedať Klientovi alebo začať Reklamačné konanie na podnet, ktorý nie je Reklamáciou podľa predchádzajúceho bodu, ako ani na opakované podanie v rovnakej veci, pokiaľ je opakované podanie zjavne neopodstatnené.

ČLÁNOK 4: Spôsob podávania Reklamácie alebo Sťažnosti

4.1. Banka je povinná prijať Reklamáciu alebo Sťažnosť a v rámci Reklamačného konania ju vybaviť v termínoch stanovených týmto Reklamačným poriadkom.

4.2. Klient je povinný oznámiť Banke chybu pri poskytnutí Bankovej služby a uplatniť nárok na jej odstránenie bezodkladne po jej zistení, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal Klient objektívne možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie alebo Sťažnosti. Špecifické lehoty sú uvedené v ďalších článkoch tohto Reklamačného poriadku. Ak Klient v lehotách uvedených v tomto Reklamačnom poriadku

článku nepodá Reklamáciu alebo Sťažnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.

4.3. Reklamáciu alebo Sťažnosť môže Klient podať:

- a) prostredníctvom online formulára dostupného na webovej stránke www.jtbanka.sk,
- b) elektronicky na e-mailovú adresu complaints@jtfg.com,
- c) osobne na Obchodnom mieste Banky alebo prostredníctvom Povereného zamestnanca,
- d) písomne na adresu Banky alebo adresu jej Obchodného miesta,
- e) telefonicky na telefónnom čísle 0800 900 500 (bezplatná linka pre volania zo SR) alebo na telefónnom čísle +421 232 607 187 (spoplatnená linka pre volania z územia mimo SR).

4.4. Banka je oprávnená uskutočniť Overenie totožnosti osoby, ktorá Reklamáciu alebo Sťažnosť podáva a kontrolu skutočnosti, či osoba podávajúca Reklamáciu alebo Sťažnosť je k tomuto úkonu v mene Klienta oprávnená.

4.5. Reklamácia alebo Sťažnosť podaná telefonicky môže byť prijatá len na nahrávanej telefonickej linke, pričom bude Overenie totožnosti Klienta uskutočnené použitím Bezpečnostných prvkov. Klient berie na vedomie a súhlasí, že v prípade podania Reklamácie alebo Sťažnosti telefonicky je Banka oprávnená tieto hovory zaznamenávať za účelom zdokumentovania Reklamácie alebo Sťažnosti, prípadne ako dôkaz pri ochrane oprávnených záujmov Klienta alebo Banky.

4.6. Reklamácia alebo Sťažnosť musí obsahovať údaje, ktoré umožnia jednoznačne priradiť Reklamáciu alebo Sťažnosť ku konkrétnemu Klientovi a Bankovej službe, najmä musí obsahovať nasledovné:

- a) presný popis reklamovanej Bankovej služby (napr. dátum, čiastka, číslo účtu, referencie, prípadne iné údaje o transakcii),
- b) dôvod Reklamácie alebo Sťažnosti,
- c) všetky súvisiace dokumenty (plnú moc, výpis z účtu, účtenku a pod.), pričom v prípade, že sa jedná o kópie príslušných dokumentov a nejedná sa o dokumenty vystavené Bankou, musia byť tieto overené úradne alebo pracovníkom Banky.

4.7. Lehoty pre vybavenie Reklamácie alebo Sťažnosti začínajú plynúť až odo dňa, kedy podanie Klienta má všetky náležitosti uvedené v predchádzajúcom bode a Klient doložil všetky dokumenty, ktoré preukazujú dôvodnosť podania Reklamácie alebo Sťažnosti. Banka je oprávnená kontaktovať Klienta telefonicky alebo iným spôsobom za účelom doplnenia informácií alebo vyžiadania si ďalších dokumentov. Ak Klient neposkytne súčinnosť, Banka nie je povinná vykonať ďalšie preverenie a oprávnenosť Reklamácie alebo Sťažnosti, a Reklamačné konanie zastaví.

4.8. Banka potvrdí Klientovi prijatie Reklamácie alebo Sťažnosti bez zbytočného odkladu, spravidla e-mailom na jeho e-mailovú adresu evidovanú Bankou. V prípade, že Klient uviedol v Reklamácií alebo Sťažnosti odlišnú e-mailovú adresu, potom Banka odošle potvrdenie o prijatí Reklamácie na e-mailovú adresu uvedenú v Reklamácií alebo Sťažnosti. V prípade, že Banka e-mail u Klienta

neviduje a tento nie je uvedený ani v Reklamácií alebo Sťažnosti, alebo pokiaľ o to Klient v Reklamácií alebo Sťažnosti vyslovene požiada, informuje ho Banka písomne na korešpondenčnú adresu evidovanú Bankou.

4.9. Podanie Reklamácie alebo Sťažnosti Klienta nezbavuje povinnosti plniť jeho záväzky voči Banke po dobu trvania Reklamačného konania a to ani v tom prípade, ak je Reklamácia alebo Sťažnosť oprávnená a výsledok Reklamačného konania môže mať vplyv na poskytované Bankové služby.

ČLÁNOK 5: Reklamačné konanie

5.1. Reklamácia alebo Sťažnosť podaná osobne môže byť vyriešená namieste a bude spísaný záznam o jej podaní.

5.2. Banka vybavuje Reklamácie alebo Sťažnosti bez zbytočného odkladu s ohľadom na zložitosť posudzovaného prípadu. Lehota pre vybavenie Reklamácie alebo Sťažnosti je 30 dní od doručenia Reklamácie alebo Sťažnosti Banke.

5.3. Ak nie je možné Reklamáciu alebo Sťažnosť vybaviť v lehote podľa predchádzajúceho bodu, alebo v špecifických lehotách uvedených v ďalších článkoch tohto Reklamačného poriadku, je Banka povinná informovať Klienta o tejto skutočnosti s uvedením dôvodu predĺženia lehoty a predpokladaného termínu vybavenia Reklamácie alebo Sťažnosti. Banka informuje Klienta spôsobom dohodnutým v Zmluve pre komunikáciu medzi Bankou a Klientom (spravidla písomne alebo elektronickou poštou).

5.4. Reklamácie alebo Sťažnosti vybavujú jednotlivé odborné útvary Banky. S Klientom komunikuje spravidla odbor, ktorý zabezpečuje poskytovanie Bankových služieb Klientovi.

5.5. Reklamačné konanie sa považuje za ukončené písomným oznámením výsledku posúdenia Reklamácie alebo Sťažnosti Klientovi. Oznámenie musí obsahovať jednoznačný, správny a objektívny záver.

5.6. Ak Klient nie je spokojný s výsledkom Reklamačného konania, môže požiadať o opakované prešetrenie s uvedením dôvodu nesúhlasu s výsledkom Reklamačného konania.

5.7. Banka nezodpovedá za porušenie povinnosti pri poskytovaní Bankových služieb, ak porušenie bolo spôsobené okolnosťami, vylučujúcimi zodpovednosť (§ 374 Obchodného zákonníka) alebo postupom podľa osobitného predpisu.

5.8. Náklady spojené s vybavením Reklamácie alebo Sťažnosti znáša Banka. Náklady spojené s podaním Reklamácie alebo Sťažnosti, vrátane jej príloh a s predložením Reklamácie alebo Sťažnosti znáša Klient. Týmto nie je dotknutý nárok Banky na náhradu škody, ktorá bola Banke spôsobená uplatnením neoprávnenej Reklamácie alebo Sťažnosti.

ČLÁNOK 6: Osobitné ustanovenia o Reklamáciách týkajúcich sa platobných služieb a platobných kariet

- 6.1. Klient je povinný oznámiť Banke chyby vo vykonaní alebo zúčtovaní platieb a uplatniť si nárok na ich odstránenie bez meškania, najneskôr v lehote 13 mesiacov odo dňa vzniku chyby.
- 6.2. V prípade Reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb v mene nečlenského štátu Európskej únie v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru a/alebo v akejkoľvek mene pri platobnej službe poskytovanej mimo Európskeho hospodárskeho priestoru Banka rozhoduje o oprávnenosti Reklamácie bez zbytočného odkladu, pričom však celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov. Maximálna lehota pre vybavenie Reklamácie alebo Sťažnosti, ktorá súvisí s poskytovaním platobných služieb, je pätnásť (15) pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie alebo Sťažnosti Banke. Ak je to odôvodnené a lehotu pätnásť (15) pracovných dní pre takúto Reklamáciu alebo Sťažnosť súvisiacu s poskytnutím platobných služieb nie je možné dodržať, Banka je povinná poskytnúť Klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamáciu alebo Sťažnosti platobných služieb a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade Reklamácie alebo Sťažnosti týkajúcej sa platobných služieb nesmie presiahnuť 35 pracovných dní. Do lehoty pre vybavenie Reklamácie alebo Sťažnosti sa nezapočíta lehota pre opravu alebo doplnenie Reklamácie alebo Sťažnosti.
V prípade, že vybavenie Reklamácie bude dlhšie ako tridsaťpäť (35) pracovných dní je Banka povinná informovať o tejto skutočnosti Klienta spôsobom dohodnutým v Zmluve pre komunikáciu medzi Bankou a Klientom (spravidla písomne alebo elektronickou poštou) do tridsaťpäť (35) pracovných dní odo dňa uplatnenia Reklamácie Klientom.
- 6.3. V prípade neoprávnenej Reklamácie uplatňovanej voči poskytovaniu platobných služieb v mene nečlenského štátu Európskej únie v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru a/alebo v akejkoľvek mene pri platobnej službe poskytovanej mimo Európskeho hospodárskeho priestoru má Banka nárok na náhradu účelne vynaložených nákladov spojených s vybavením Reklamácie.
- 6.4. Banka po prevzatí reklamácie následne 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.
- 6.5. Reklamácie podané Klientom sa môžu týkať vydania a funkčnosti platobnej karty ako platobného prostriedku, transakcií platobnou kartou alebo iných chýb Bankových služieb súvisiacich s platobnými kartami.
- 6.6. Klient berie na vedomie, že nepredloženie dokumentácie k Reklamácií môže mať za následok zastavenie

reklamačného procesu u spoločnosti, ktorá platobnú kartu vydala.

- 6.7. Ak Klient platí za tovar a služby prostredníctvom internetu, telefonickej, e-mailovej alebo poštovej objednávky, je povinný si najskôr uplatniť reklamáciu transakcie priamo u obchodníka pred podaním Reklamácie v Banke.
- 6.8. V prípade oprávnenej Reklamácie majiteľa účtu alebo držiteľa platobnej karty bude reklamovaná suma vrátená majiteľovi účtu a účet bude uvedený do stavu, ako by transakcia nebola realizovaná. V prípade oprávnenej Reklamácie za transakcie kreditnou platobnou kartou bude reklamovaná suma vrátená na účet držiteľa celkového úverového rámca.

ČLÁNOK 7: Opravné zúčtovanie

- 7.1. Lehota na podanie žiadosti Klienta o vrátenie finančných prostriedkov autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (inkaso) je 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu. Banka vybaví takúto žiadosť klienta zákonným spôsobom v lehote 10 pracovných dní odo dňa prijatia žiadosti Bankou.
- 7.2. Opravným zúčtovaním sa rozumie oprava chybné vykonanej úhrady a to opravným zúčtovaním na platobný účet alebo z platobného účtu.
- 7.3. Ak ide o úhradu vykonávanú na území Slovenskej republiky podľa § 18 zákona o platobných službách a Banka zapríčinila chybné vykonanie úhrady, v dôsledku ktorého nastalo bezdôvodné obohatenie príjemcu, Banka vykoná opravné zúčtovanie, a to bez zbytočného odkladu v ten istý deň alebo nasledujúci pracovný deň po dni, ako toto chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od Klienta alebo od inej banky. Zodpovednosť banky v zmysle § 21 až § 24 zákona o platobných službách tým nie je dotknutá.
- 7.4. Opravné zúčtovanie Banka vykoná bez súhlasu Klienta, a to buď na vlastný podnet, ak sama chybné zúčtovala platbu na účte Klienta, alebo na podnet inej inštitúcie, ktorá preukázala svoje chybné zúčtovanie, čím jej vzniklo právo vykonať opravu.
- 7.5. Opravné zúčtovanie nemožno vykonať, ak poskytovateľom platobných služieb príjemcu chybné vykonanej úhrady je Štátna pokladnica. Poskytovateľ platobných služieb, ktorý zapríčinil chybné vykonanie úhrady, požiada Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybné vykonanej úhrady, na vrátenie chybné vykonanej úhrady sa vyžaduje súhlas tohto príjemcu. Ak tento príjemca nedá Štátnej pokladnici súhlas na vrátenie chybné vykonanej úhrady, Štátna pokladnica poskytne identifikačné údaje príjemcu poskytovateľovi platobných služieb, ktorý požiadal Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybné vykonanej úhrady.
- 7.6. O vykonaní opravného zúčtovania Banka Klienta bezodkladne informuje spôsobom dohodnutým v Zmluve pre komunikáciu medzi Bankou a Klientom (spravidla písomne alebo elektronickou poštou).

ČLÁNOK 8: Záverečné ustanovenia

- 8.1. Banka si vyhradzuje právo zmeniť alebo nahradiť jednostranným úkonom tento Reklamačný poriadok. O zmenách Banka bezodkladne informuje Klientov, a to prostredníctvom zverejnenia nového znenia Reklamačného poriadku na Internetovej stránke Banky a v Obchodných miestach Banky najmenej 2 mesiace pred dňom účinnosti zmien.
- 8.2. V prípade, že Klient nesúhlasí so zmenou Reklamačného poriadku, je oprávnený Zmluvu v lehote 2 mesiacov odo dňa zverejnenia nového Reklamačného poriadku s okamžitou účinnosťou vypovedať. Podanie výpovede nemá vplyv na existujúce záväzky Klienta vzniknuté na základe Zmluvy, a tieto budú ukončené až po vysporiadaní všetkých záväzkov dohodnutých Zmluvou. 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 Klient Zmluvu v zmysle tohto bodu nevypovie, platí, že so zmenou Reklamačného poriadku súhlasí.
- 8.3. V prípade, že Klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia Reklamačného konania, alebo sa domnieva, že boli poškodené jeho záujmy a Banka neuskutočnila nápravu, môže sa obrátiť na Inštitút alternatívneho riešenia sporov prostredníctvom podania návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu na webovej stránke www.institutars.sk, prípadne sa môže obrátiť na vecne a miestne príslušný súd.
- V prípade podozrenia na porušenie zákonných povinností Banky vyplývajúcich zo Zákona o platobných službách alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb sa Klient môže obrátiť na Národnú banku Slovenska, prostredníctvom podania na adresu: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava; alebo prostredníctvom webovej stránky www.nbs.sk.
- 8.4. Tento Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 07. 02. 2023 a je účinný odo dňa 07. 04. 2023.
- 8.5. Tento Reklamačný poriadok nahrádza Reklamačný poriadok zo dňa 13. 11. 2017.

V Bratislave dňa 07. 02. 2023

Ing. Anna Macaláková

riaditeľka a vedúca organizačnej zložky

J & T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky