

REKLAMAČNÝ PORIADOK
organizačnej zložky J&T BANKA, a. s., pobočka
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, ako aj prijímanie a vybavovanie žiadostí o opravné zúčtovanie v zmysle Zákona o platobných službách,
 - b) prijímanie a vybavovanie Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie investičných služieb v zmysle 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 nedodrжала 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 Sťažností.
- 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.

so sídlom: Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: 47 115 378, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, spisová značka B 1731 podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky:

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

so sídlom: Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava
IČO: 35 964 693, zapísaná v obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Po, vložka č. 1320/B

1.5. Kontaktné údaje:**J&T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky**

Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava

Tel.: 0800 900 500 alebo +421 232 607 187 (v pracovných dňoch od 09.00 do 17.00 hod.). Ak voláte zo zahraničia: +421 232 607 187.

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**“ je spoločnosť J&T BANKA, a. s. so sídlom Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8, IČO: 47 115 378, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom v Prahe, spisová značka B 1731 podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky J&T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky so sídlom Dvořákovo nábrežie 8, 811 02 Bratislava, IČO: 35 964 693, zapísaná v Obchodnom registri vedenom Mestským súdom Bratislava III, oddiel Po, vložka č. 1320/B.

„**Banková služba**“ alebo „**Bankový produkt**“ znamená produkty, služby, ako aj ďalšie činnosti, alebo ktorékoľvek z nich, ktoré Banka poskytuje Klientom a, pokiaľ z obsahu konkrétneho ustanovenia nevyplýva niečo iné, tento pojem zahŕňa aj Investičné služby.

„**Internetová stránka Banky**“ znamená internetovú stránku Banky www.jtbanka.sk, ktorá je zároveň webovým sídlom Banky.

„**Klient**“ je 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 právnych predpisov.

„**Obchodné miesta Banky**“ sú expozitúry, prevádzky a iné verejne prístupné priestory Banky, kde Banka poskytuje Bankové služby Klientom.

„**Obchodné podmienky**“ znamenajú Obchodné podmienky organizačnej zložky J&T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky. Obchodné podmienky v aktuálnom znení sú Klientovi k dispozícii na Internetovej stránke Banky a v Obchodných miestach Banky.

„**Overenie totožnosti**“ znamená jednoznačné potvrdenie totožnosti už raz identifikovanej osoby, ktorá voči Banke koná, a to prípadne aj bez jej fyzickej prítomnosti s využitím prostriedkov diaľkovej komunikácie a bezpečnostných prvkov v rámci Reklamačného konania.

„**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 bankár Klienta, klientsky pracovník, alebo akýkoľvek iný zamestnanec Banky, ktorého pracovnou náplňou je styk s Klientom pri poskytovaní Bankových služieb.

„**Pracovný deň**“ znamená deň, ktorý nie je sobotou, nedeľou, štátnym sviatkom, dňom pracovného voľna ani dňom pracovného pokoja v Slovenskej republike a zároveň v tento deň Banka vykonáva Bankové služby počas prevádzkovej doby.

„**Register**“ znamená Register údajov o spotrebiteľských úveroch v zmysle Zákona č. 312/2025 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

„**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 na Internetovej stránke Banky a v Obchodných miestach Banky.

„**Sadzovník poplatkov**“ je dokument, ktorý je v zmysle § 37 Zákona o bankách informáciou o cenách Obchodov v ňom

uvedených, a ktorý je Klientovi v aktuálnom znení k dispozícii na Internetovej stránke Banky a v Obchodných miestach Banky.

„**Zákon o bankách**“ je 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 (zákon o cenných papieroch), v znení neskorších právnych predpisov.

„**Zákon o ochrane spotrebiteľa**“ je zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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**“ znamená zmluvu medzi Klientom a Bankou, ktorá sa odvoláva na podpornú úpravu Obchodných podmienok, a predmetom ktorej je poskytnutie Bankových služieb bez ohľadu na jej názov, najmä rámcová zmluva o poskytovaní služieb Bankou ako aj iné zmluvy uzavreté medzi Klientom a Bankou alebo dokumenty, ktoré sa odvolávajú na podpornú úpravu Obchodných podmienok.

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 je uplatnenie nároku Klienta na preverenie správnosti, včasnosti a kvality Bankových služieb (ďalej len „**Reklamácia**“).

Reklamáciou je napríklad:

- a) žiadosť o preverenie výšky poplatkov alebo úrokov z vkladov Klienta,
- b) žiadosť o preverenie včasnosti a správnosti úhrady peňažných prostriedkov,
- c) žiadosť o opravu údajov, ktoré sú uvedené v Zmluve a nezhodujú sa s nadväzujúcou dokumentáciou (napr. výpismi z účtu),
- d) žiadosť o preverenie transakcie, ktorá je na výpise a nebola Klientom vykonaná (napr. transakcia platobnou kartou, cez internetové bankovníctvo a pod.)

3.2. Sťažnosťou je podanie Klienta, ktorým namieta správanie, chybné konanie, neodborný alebo chybný postup Banky alebo jej zamestnancov, pričom sa domnieva, že bol v dôsledku niektorých z vyššie uvedených javov poškodený a žiada od Banky nápravu, predovšetkým zmenu, ospravedlnenie, inú formu zadostučinenia (ďalej len „**Sťažnosť**“).

Sťažnosťou je napríklad:

- a) zamestnanec Banky sa správal neslušne, neodborne a pod.
- b) zamestnanec Banky uviedol Klientovi informácie, ktoré neboli v súlade s dokumentáciou k Bankovej službe,
- c) 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:

- a) žiadosť o spoluprácu pri vrátení chybne vykonanej platby (opravné zúčtovanie),

- b) vyžiadanie výpisu z účtu, kópie dokumentu v súvislosti s poskytnutou Bankovou službou, alebo iné žiadosti informačného charakteru,
- c) žiadosť o doplnenie údajov o Klientovi v dokumentoch týkajúcich sa Bankových služieb,
- d) žiadosť o preverenie Bankových služieb, pri ktorých vzniklo pochybenie zavinením Klienta,
- e) podnet Klienta na zlepšenie Bankových služieb, zmenu alebo doplnenie dokumentácie používanej pri Bankových službách,
- f) 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,
- g) podnet Klienta týkajúci sa technických problémov pri komunikácii s Bankou, napr. internetového pripojenia, či softvérového a hardvérového nedostatku na strane Klienta, zablokovanie prístupu do internetového bankovníctva.

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 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 Internetovej stránke Banky (www.jtbanka.sk),
- b) elektronicky na e-mailovú adresu complaints@jtfng.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 Reklamácii alebo Sťažnosti odlišnú e-mailovú adresu, potom Banka odošle potvrdenie o prijatí Reklamácie na e-mailovú adresu Klienta evidovanú Bankou. V prípade, že Banka e-mail u Klienta neeviduje a tento nie je uvedený ani v Reklamácii alebo Sťažnosti, alebo pokiaľ o to Klient v Reklamácii alebo Sťažnosti vyslovene požiada, informuje ho Banka písomne na korešpondenčnú adresu evidovanú Bankou.

4.9. Podanie Reklamácie alebo Sťažnosti Klienta nezbučuje 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 namiesto a bude spísaný záznam o jej podaní.
- 5.2. Banka vybavuje Reklamácie alebo Sťažnosti bez zbytočného odkladu s ohľadom na zložitost' 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 poskytovaní 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 Sťažnosť 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 poskytovaní 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: Osobitné ustanovenia o Reklamáciách týkajúcich sa výberu dane z finančných transakcií

7.1. Ak má Klient, ktorý je daňovníkom podľa § 3 ods.1 zákona 279/2024 Z. z. o dani z finančných transakcií a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „**Daňovník**“) pochybnosti o správnosti vybratej dane, môže požiadať o vysvetlenie Banku ako platiteľa dane do 12 kalendárnych mesiacov odo dňa, keď k vybratiu dane došlo.

7.2. V žiadosti o vysvetlenie Daňovník uvedie dôvody preukazujúce jeho pochybnosti. Banka je povinná písomne oznámiť Daňovníkovi požadované vysvetlenie do 60 dní odo dňa doručenia žiadosti a v tej istej lehote prípadnú chybu opraviť. Ak Banka nesplní túto povinnosť, Daňovník je oprávnený podať sťažnosť správcovi dane do 60 dní odo dňa, keď mala Banka doručiť Daňovníkovi písomné vysvetlenie a prípadnú chybu opraviť.

7.3. Ak po doručení písomného vysvetlenia Banky, Daňovník nesúhlasí s jej postupom, môže na tento postup podať sťažnosť správcovi dane, a to do 30 dní odo dňa doručenia písomného vysvetlenia Banky Daňovníkovi.

7.4. Miestne príslušný správca dane rozhodne o sťažnosti podľa článku 7.2. a 7.3. tohto Reklamačného poriadku tak, že sťažnosti vyhovie v plnom rozsahu alebo vyhovie čiastočne a súčasne uloží Banke povinnosť vykonať nápravu v určenej lehote, alebo sťažnosť zamietne. Rozhodnutie o sťažnosti doručí správca dane Daňovníkovi aj Banke, pričom Daňovník a Banka sa môžu proti nemu odvolať.

ČLÁNOK 8: Osobitné ustanovenia o Reklamáciách týkajúcich sa poskytovania a spravovania spotrebiteľského úveru a o Sťažnostiach týkajúcich sa Registra

8.1. Spotrebiteľ môže podať Reklamáciu v súvislosti s poskytovaním a spravovaním spotrebiteľského úveru v zmysle Zákona č. 312/2025 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov spôsobom určeným v bode 4.3 Reklamačného poriadku.

8.2. Vybavenie Reklamácie nesmie trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie; v zložitých prípadoch možno Reklamáciu vybaviť najneskôr v lehote troch mesiacov odo dňa uplatnenia Reklamácie. Veriteľ je povinný informovať spotrebiteľa v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia Reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie Reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.

8.3. Ak Spotrebiteľ namieta správnosť údajov v Registri alebo správnosť zápisu údajov v Registri, môže podať Sťažnosť proti správnosti údajov alebo zápisu údajov. Banka je povinná do 30 dní od doručenia Sťažnosti vyhovieť a zabezpečiť v Registri opravu alebo výmaz údajov v súlade s tým, čoho sa domáha Spotrebiteľ. Ak tak Banka neurobí, Spotrebiteľ má právo domáhať sa výmazu alebo opravy údajov v Registri na súde prostredníctvom podania žaloby o splnení povinnosti.

8.4. Ak Spotrebiteľovi vznikla v dôsledku zápisu nesprávnych údajov do Registra škoda, zodpovedá za ňu Banka.

ČLÁNOK 9: Opravné zúčtovanie

9.1. 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.

9.2. Opravným zúčtovaním sa rozumie oprava chybné vykonanej úhrady a to opravným zúčtovaním na platobný účet alebo z platobného účtu.

9.3. 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.

- 9.4. 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.
- 9.5. 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.
- 9.6. O vykonaní opravného zúčtovania Banka Klienta bezodkladne informuje spôsobom dohodnutým v Zmluve pre komunikáciu medzi Bankou a Klientom (spravidla písomne alebo elektronickou poštou).

ČLÁNOK 10: Záverečné ustanovenia

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. 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 niektorý z príslušných subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorých zoznam je uvedený na webovej stránke Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky:
<https://www.economy.gov.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebitelskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebitelskych-sporov-1>, 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.

10.4. Tento Reklamačný poriadok je platný od 20. 09. 2026 a účinný od 20. 11. 2026.

10.5. Tento Reklamačný poriadok nahrádza Reklamačný poriadok zo dňa 01. 07. 2026.

V Bratislave dňa 20. 09. 2026

Ing. Anna Macaláková
riaditeľka a vedúca organizačnej zložky
J&T BANKA, a. s., pobočka zahraničnej banky