

**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:
- prijímanie a vybavovanie Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle §89 a súvisiacich Zákona o platobných službách,
  - prijímanie a vybavovanie Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie investičných služieb v zmysle §71e a súvisiacich Zákona o cenných papieroch,
  - 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;
  - spôsob komunikácie medzi Klientom a Bankou v rámci Reklamačného konania;
  - prijímanie a vybavovanie žiadostí o opravné zúčtovanie v zmysle §22 a 22a Zákona o platobných službách
  - prijímanie a vybavovanie Sťažností;
  - 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: Pobřežní 297/14, 186 00 Praha 8, Česká republika  
IČ: 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 nábrežie 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 nábrežie 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 +4212 594 18 919 (spoplatnená linka pre volania z územia mimo SR)  
**Telefónna linka pre telefonické bankovníctvo:** +421 2 594 18 566

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 Pobřežní 297/14, 186 00 Praha 8, IČ: 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 nábrežie 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 +4212 594 18 919 spoplatnená linka pre volania z územia mimo SR), ktorá slúži Klientom segmentu Komfort k získaniu informácií o Bankových službách, k podpore Klientov pri zriaďovaní a správe produktov a poskytovaní služieb telefonického bankovníctva. J&T Banka Komfort má Prevádzkovú dobu každý Pracovný deň od 08.00 hod. do 18.00 hod., mimo túto dobu je v prevádzke nahrávaná odkazová služba;

„**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. J&T Banka Komfort, Telefonické bankovníctvo;

„**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;

**Telefónna linka pre telefonické bankovníctvo:** znamená spoplatnenú telefónnu linku (+ 421 2 594 18 566), ktorá slúži Klientom segmentu privátneho a prémiového bankovníctva k získavaniu informácií o Bankových službách, k podpore Klientov pri zriaďovaní a správe produktov a poskytovaní služieb telefonického bankovníctva. Uvedená telefonická linka pre Telefonické bankovníctvo má Prevádzkovú dobu každý Pracovný deň od 09.00 hod. do 17.00 hod.;

„**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:

- 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. 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 zadosťučinenia. 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 chybné 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. 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) osobne na Obchodnom mieste Banky alebo prostredníctvom Povereného zamestnanca,
- b) písomne na adresu Banky alebo adresu jej Obchodného miesta,
- c) telefonicky na telefónne čísla určené pre telefonickú komunikáciu alebo prostredníctvom J&T Banka Komfort telefónnej linky alebo Telefónnej linky pre telefonické bankovníctvo.

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 podanie 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. Lehota 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. O prijatí Reklamácie alebo Sťažnosti podanej ktorýmkoľvek vyššie uvedeným spôsobom bude Klientovi vystavené potvrdenie nasledovne:

- a) osobné podanie – Klient dostane potvrdenie priamo na mieste,
- b) písomné podanie - Klient dostane potvrdenie písomne na korešpondenčnú adresu,
- c) telefonické podanie - Klient dostane potvrdenie prostredníctvom emailu na jeho emailovú adresu uvedenú Zmluve, alebo písomne na korešpondenčnú adresu.

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 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 písomne požiadať o jej nové prešetrenie.

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 nezapočítava 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 chybne 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 chybne 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 chybne vykonanej úhrady je Štátna pokladnica. Poskytovateľ platobných služieb, ktorý zapríčinil chybné vykonanie úhrady, požiada Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybne vykonanej úhrady, na vrátenie chybne vykonanej úhrady sa vyžaduje súhlas tohto príjemcu. Ak tento príjemca nedá Štátnej pokladnici súhlas na vrátenie chybne vykonanej úhrady, Štátna pokladnica poskytne identifikačné údaje príjemcu poskytovateľovi platobných služieb, ktorý požiadal Štátnu pokladnicu o zabezpečenie vrátenia sumy chybne 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. Tento Reklamačný poriadok bol zverejnený dňa 10.11.2017 a je účinný odo dňa 13.01.2018.
- 8.4. Tento Reklamačný poriadok nahrádza Reklamačný poriadok zo dňa 08.02.2016.

V Bratislave dňa 10.11.2017

Ing. Anna Macaláková

riaditeľka a vedúca organizačnej zložky

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