



PRVÁ STAVEBNÁ SPORITEĽŇA

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Prvá stavebná sporiteľňa, a. s., so sídlom Bajkalská 30, 829 48 Bratislava, IČO: 31335004, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Sa, vložka č. 479/B (ďalej PSS, a. s., alebo banka) vydáva tento Reklamačný poriadok PSS, a. s. (ďalej reklamačný poriadok).

Preambula

Sťažnosti a reklamácie stavebných sporiteľov, ako aj záujemcov o stavebné sporenie sú pre PSS, a. s., motivačným nástrojom na zvyšovanie kvality poskytovaných finančných služieb. Ak sa stavebný sporiteľ domnieva, že finančná služba nebola poskytnutá podľa stanovených noriem a je nespokojný, PSS, a. s., mu dáva možnosť podať sťažnosť alebo reklamáciu. Tento reklamačný poriadok upravuje postupy a činnosti pri uplatňovaní sťažností a reklamácií (ďalej reklamačné konanie).

1. Úvodné ustanovenia

1.1. Sťažnosť je písomné alebo ústne podanie klienta PSS, a. s., smerujúce voči konaniu jednotlivých zamestnancov banky, ktoré poukazuje na nedostatky v postupoch PSS, a. s., prípadne voči forme a obsahu poskytnutých informácií (poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych požiadaviek klientov atď.).

Sťažnosťou je aj písomné alebo ústne podanie záujemcu o stavebné sporenie/klienta PSS, a. s., na porušenie povinností finančného sprostredkovania, ktoré vyplývajú účastníkom odbytovej siete PSS, a. s., zo zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve.

Pre náležitosti sťažností (vrátane sťažností na porušenie povinností finančného sprostredkovania), lehoty na ich vybavenie a postup pri námietke platia primerane ustanovenia článkov tohto reklamačného poriadku, ktoré upravujú reklamácie.

1. 2. Reklamácia je písomné podanie, ktorým klient uplatňuje právo zo zodpovednosti za vady finančných služieb poskytovaných PSS, a. s., nedodržaním povinností vyplývajúcich pre PSS, a. s., zo zákona č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, zo Všeobecných podmienok pre zmluvy o stavebnom sporení (ďalej VPSS), alebo zo zmluvy o stavebnom sporení, respektíve zmluvy o stavebnom úvere. Za reklamáciu sa nepovažuje žiadosť klienta nesporného charakteru (napr. žiadosť o identifikáciu platby, žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby z titulu chyby klienta, žiadosť o náhradný výpis, žiadosti o zmenu podmienok zmlúv a pod.)

1. 3. V prípade, že klient nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi PSS, a. s.

2. Reklamačné konanie

2. 1. Reklamáciu môže uplatniť:

- stavebný sporiteľ, ak ide o poskytnutie finančnej služby spojenej s domáhaním sa nápravy voči správnosti a kvalite vykonaného prevodu a/alebo
- stavebný sporiteľ alebo záujemca o stavebné sporenie, ktorý sa domáha nápravy, ak ide o informácie

o finančnej službe alebo upozorňuje na nedostatky v súvislosti s čl. I. tohto reklamačného poriadku.

2. 2. Reklamácie môže klient predkladať písomne s jeho vlastnoručným podpisom.

2. 3. Reklamáciu je možné uplatniť aj:

- ústne prostredníctvom ktoréhokoľvek obchodného zastúpenia PSS, a. s., (reklamácia, ktorá sa vybaví na mieste, sa neregistruje),
- elektronickým formulárom prístupným na www@pss.sk,
- telefonicky na číslach: 02/58 55 58 55 alebo 58 23 11 01. Reklamáciu predloženú telefonicky je klient povinný písomne, resp. elektronickou poštou, potvrdiť do 2 pracovných dní.

Sťažnosti na porušenie povinností finančného sprostredkovania účastníkmi odbytovej siete PSS, a. s., podáva záujemca o stavebné sporenie/klient PSS, a. s., písomne s jeho vlastnoručným podpisom u jednotlivých obchodných zástupcov/finančných sprostredkovateľov.

2. 4. Klient je povinný v reklamácií určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta, a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov. Ak ich klient nepriloží, PSS, a. s., je oprávnená vyzvať klienta na predloženie chýbajúcich dokladov potrebných k rozhodnutiu banky a stanoviť termín na ich predloženie. Lehota na vybavenie reklamácie sa predlžuje o lehotu stanovenú na predloženie dokladov. Ak klient v stanovenom termíne doklady PSS, a. s., nepredloží, nebude sa banka reklamáciou zaoberať.

PSS, a. s., je oprávnená preskúmať či písomnosti zodpovedajú obsahu zmluvy. PSS, a. s., nezodpovedá však za pravosť, platnosť a preklad týchto písomností, ani za obsahovú zhodu predkladaných písomností so skutkovým a právnym stavom.

2. 5. Klient je ďalej v reklamácií povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči PSS, a. s., uplatňuje; pričom takýmto právom klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

2. 6. Ak nie je vo VPSS dohodnuté inak, reklamácia sa musí uplatniť najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu služby zistiť, pokiaľ sa PSS, a. s., s klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej PSS, a. s., klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto odseku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom. PSS, a. s., opraví chyby v tuzemskom prevode, ktoré spôsobila, najneskôr v nasledujúci bankový deň po dni, kedy sa o nich dozvedela.

Za reklamáciu platobného styku sa nepovažuje taká reklamácia, pri ktorej je prevodný príkaz len súčasťou žiadosti

a predmetom reklamácie je spôsob alebo lehota vybavenia tejto žiadosti (napríklad výpoveď zmluvy o stavebnom sporení, žiadosť o čerpanie úveru, prijatie ponuky pridelenia cieľovej sumy a pod.).

2. 7. Pokiaľ v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku nebude reklamácia v PSS, a. s., uplatnená, zanikajú práva klienta zo zodpovednosti PSS, a. s., za vady finančnej služby a nárok na náhradu škody v zmysle § 373 až 386 Obchodného zákonníka, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným postupom alebo zúčtovaním.

2. 8. Lehota na vybavenie reklamácie/sťažnosti začína plynúť dňom prijatia reklamácie/sťažnosti. PSS, a. s., spravidla nevydáva potvrdenie o prijatí sťažnosti. PSS, a. s., vybaví reklamáciu do 30 kalendárnych dní po obdržaní sťažnosti, pričom v zložitejšom prípade je PSS, a. s., oprávnená túto lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní a o vybavení reklamácie bude klienta informovať.

2. 9. Klient je povinný PSS, a. s., poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamácie. Pokiaľ klient odmietne túto súčinnosť poskytnúť, PSS, a. s., nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.

2. 10. Výsledok (rozhodnutie) reklamačného konania oznamuje PSS, a. s., písomne na adresu klienta uvedenú v reklamacii.

2. 11. Za opodstatnenú sa považuje každá reklamácia, ak PSS, a. s., nepostupovala správne alebo porušila zákon č. 310/1992 Zb. o stavebnom sporení, VPSS alebo podmienky zmluvy.

2. 12. Ak klient nie je spokojný s výsledkom reklamačného konania v PSS, a. s., alebo s vybavením sťažnosti obchodným zástupcom/finančným sprostredkovateľom, môže podať písomné podanie v danej veci na ústredie PSS, a. s.

2. 13. PSS, a. s., zodpovedá len za škody, ktoré sama zavinila. Pre vzájomné právne vzťahy medzi PSS, a. s., a klientom je princíp objektívnej zodpovednosti vylúčený.

PSS, a. s., nezodpovedá za stratu, škodu alebo omeškanie, ktoré vznikli klientovi a/alebo tretím osobám z dôvodu nesprávne vyplnených prevodných príkazov a nezrealizovania prevodných príkazov z dôvodu nedostatku peňažných prostriedkov na účte klienta. Tiež nezodpovedá za škody spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka charakteru prekážok, ktoré nastali nezávisle od vôle PSS, a. s., ako povinnej strany a bránia jej v splnení povinností, najmä okolnosti charakteru vis maior.

PSS, a. s., tiež nezodpovedá za škodu spôsobenú:

- faľšovaním, pozmeňovaním alebo nesprávnym vyplnením prevodných príkazov a iných dokladov,
- predložením faľšovaných alebo pozmeňovaných dokladov a listín,
- uvedením nesprávnych, neúplných alebo neaktuálnych osobných údajov zo strany majiteľa účtu alebo iných oprávnených osôb,

- nesprávnym oznámením alebo neoznámením zmien kompetencií zákonných zástupcov príp. iných oprávnených osôb v podpisovom vzore.

Vylúčenie zodpovednosti PSS, a. s., nastáva aj v prípadoch, ak postupuje podľa osobitných predpisov, a to z dôvodu:

- plnenia povinnosti držať na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
- podozrenia z neobvyklej obchodnej operácie,
- vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
- pozastavenia nakladania s vkladmi v prípade ich nedostupnosti,
- výkonu nútej správy, uloženia predbežného opatrenia zo strany NBS.

2. 14. Náklady spojené s reklamáciou znáša PSS, a. s., čím nie je v prípade neoprávnenej reklamácie dotknuté právo na náhradu škody banky. V prípade neoprávnenej reklamácie má PSS, a. s., po preukázaní neoprávnenosti reklamácie právo na úhradu nevyhnutných skutočných nákladov na vybavenie tejto reklamácie a klient je povinný tieto uhradiť. Náklady oprávneného zúčtovania znáša banka, ktorá zapríčinila chybu v zúčtovaní vtedy, ak nie je možné opravné zúčtovanie z účtu klienta vykonať, tým však nie je dotknuté jej právo na náhradu škody a vydanie bezdôvodného obohatenia.

3. Záverečné ustanovenia

3. 1. Reklamačný poriadok je záväzný pre PSS, a. s., a pre všetkých klientov a záujemcov o stavebné sporenie. Týmto reklamačným poriadkom nie sú dotknuté práva a povinnosti uvedené vo VPSS. V prípade, že niektoré ustanovenie vo VPSS, vrátane definície pojmov, je upravené odchylné od tohto reklamačného poriadku, ustanovenie vo VPSS má prednosť pred znením tohto reklamačného poriadku.

3. 2. Reklamačný poriadok je PSS, a. s., oprávnená kedykoľvek jednostranne meniť a dopĺňať, o čom informuje klienta vo svojich prevádzkových priestoroch a na internetovej stránke www.pss.sk.

3. 3. Reklamačný poriadok je k dispozícii vo všetkých obchodných zastúpeniach PSS, a. s., a na www.pss.sk.

3. 4. Pre spory z platobného styku vzniknuté medzi PSS, a. s., a klientom je v prípade, že banka uzatvorí s klientom rozhodcovskú zmluvu, príslušný stály rozhodcovský súd v rámci rozhodcovského konania v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov. Ak sa banka a klient nedohodli inak, riadia sa právne vzťahy medzi nimi právom Slovenskej republiky a vzájomné spory, ktoré by z týchto vzťahov vznikli, je príslušný prejednávať a rozhodovať miestne príslušný všeobecný súd.

3. 5. Tento reklamačný poriadok nadobúda platnosť dňom schválenia a účinnosť 15. 02. 2010.

Ing. Imrich Béreš
predseda predstavenstva

Mag. Herbert G. Pfeiffer
člen predstavenstva

Ing. Erich Feix
člen predstavenstva