

REKLAMAČNÝ PORIADOK

Všeobecná úverová banka, a.s. , so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25 IČO: 31 320 155 , obchodný register: Okresný súd Bratislava I, oddiel: Sa, vložka č. 341/B (ďalej ako Banka), vydáva v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými v Slovenskej republike, predovšetkým v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov tento Reklamačný poriadok:

1. Účel

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje vzťahy medzi Bankou a fyzickou alebo právnickou osobou, ktorej Banka poskytla finančnú službu v podobe spotrebiteľského úveru (ďalej len „Klient“, „finančná služba“) vyplývajúce z reklamačného konania. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Banka vedie na základe podnetu Klienta, ktorým si uplatňuje nárok na preverenie správnosti a kvality finančných služieb poskytovaných Bankou (ďalej len „reklamácia“).
- 1.2 Reklamačný poriadok je Klientom k dispozícii vo všetkých prevádzkových priestoroch Banky prístupných verejnosti. Nachádza sa na viditeľnom mieste dostupnom Klientovi a na internetových stránkach Banky www.quatro.sk, www.quatropozicky.sk. Reklamačný poriadok obsahuje informácie o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť.
- 1.3 Reklamačný poriadok oprávňuje Klienta realizovať práva jemu priznané všeobecne záväznými právnymi predpismi platnými na území Slovenskej republiky, najmä zákonom č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákonom č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 1.4 Orgánom dozoru, dohľadu a kontroly je Národná banka Slovenska, so sídlom: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava.

2. Postup prijímania a podávania reklamácií

- 2.1 Reklamáciu je Klient oprávnený podať:
 - a) písomne na adrese Banky určenej na doručovanie: VÚB, a.s., ul. 29. augusta 3, 058 01 Poprad;
 - b) osobne na obchodnom mieste Banky;
 - c) emailom:
 - quatro@quatro.sk
 - quatropozicky@quatro.sk
 - d) telefonicky na telefónnom čísle:
 - 0850 123 440
- 2.2 Pri podaní reklamácie musí Klient uviesť svoje identifikačné údaje ako podávateľ reklamácie v rozsahu: meno, priezvisko, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresa trvalého pobytu alebo iného pobytu a podpis. Bez riadnej identifikácie sa reklamácia bude považovať za anonymnú a Banka sa ňou nebude zaoberať. V reklamácii musia byť jasne a zrozumiteľne definované reklamované skutočnosti a musia byť k nej priložené všetky podklady preukazujúce uvedené tvrdenia a uvedené práva, ktoré si Klient voči Banke uplatňuje. Ak bude mať reklamácia nedostatky alebo bude neúplná, vyzve Banka podávateľa reklamácie na ich odstránenie. Banka je tiež oprávnená požiadať podávateľa reklamácie o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní reklamácie; ak táto súčinnosť nebude poskytnutá, je Banka oprávnená rozhodnúť sa na základe dostupných podkladov.
- 2.3 V prípade osobne podanej reklamácie je Banka povinná Klienta identifikovať podľa dokladu totožnosti a vyhotoviť písomný záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením. V prípade telefonicky



podanej reklamácie je Banka povinná vyhotoviť zvukový záznam, v prípade ak Klient prejaví súhlas s jeho vyhotovením, za predpokladu, že dôjde k overeniu totožnosti Klienta prostredníctvom bezpečnostných prvkov. Pri reklamáciách podaných elektronickou formou v prípadoch, ak Banka nemôže overiť totožnosť Klienta, pisateľovi podania poskytne Banka elektronickou formou odpoveď v podobe všeobecnej informácie o spotrebiteľskom úvere a reklamáciu vybaví písomnou formou, tak aby bola zabezpečená ochrana osobných údajov Klienta.

2.4 Bližšiu špecifikáciu evidovania reklamácií rieši samostatný interný dokument Riešenie podaní Klientov.

3. Lehoty na podanie a vybavenie reklamácií, práva Klienta

3.1 Klient je oprávnený uplatniť reklamáciu voči Banke spôsobom uvedeným v článku 2.1 tohto reklamačného poriadku s náležitosťami podľa článku 2.2 tohto reklamačného poriadku bez zbytočného odkladu po tom, čo sa dozvedel o skutočnosti zakladajúcej jeho nárok na jej uplatnenie.

3.2 Po uplatnení reklamácie zo strany Klienta je Banka povinná poučiť Klienta o jeho nasledujúcich právach:

a) Klient má právo, aby bola jeho reklamácia vybavená niektorým zo spôsobov ustanoveným zákonom. Za zákonné vybavenie reklamácie sa považuje:

- bezodkladné riadne poskytnutie služby (t.j. poskytnutie služby v súlade s príslušnými právnymi predpismi),
- dohoda o zrušení poskytnutej služby a vyporiadanie všetkých záväzkov,
- poskytnutie primeranej kompenzácie zo strany Banky za vadné poskytnutie služby,
- odôvodnené zamietnutie.

b) Klient má právo požadovať od Banky, aby:

- poskytovala služby v bežnej kvalite,
- poskytovala služby za dohodnuté ceny,
- správne účtovala ceny pri poskytovaní služieb,
- vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavala zásadu rovnakého zaobchádzania,
- neukladala spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
- neupierala spotrebiteľovi jeho práva,
- nekonala v rozpore s dobrými mravmi.

c) Klient má právo určiť spôsob vybavenia reklamácie, najmä právo požadovať, aby:

- bola služba poskytovaná v súlade so zákonom č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ako aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- bolo pochybenie pri poskytovaní služby zo strany Banky bezodkladne odstránené,
- boli nesprávne vyrubené poplatky alebo iné odplatné plnenia primeraným spôsobom vykompenzované,
- bola poskytnutá Klientovi primeraná kompenzácia zo strany Banky za vadné poskytnutie služby.

3.3 Banka je povinná určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie a v odôvodnených prípadoch najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

3.4 Banka je povinná pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, Banka je povinná potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť Klientovi ihneď. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak Klient má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

- 3.5 Banka je povinná o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má Klient právo odstúpiť od zmluvy o spotrebiteľskom úvere.
- 3.6 Platné uplatnenie reklamácie Klientom nezbavuje Klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči Banke po celú dobu trvania reklamačného konania.

4. Náklady spojené s vyhotovením a vybavovaním reklamácií

- 4.1 Náklady spojené s vyhotovením reklamácie, vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša Klient alebo osoba konajúca v jeho mene, ktorá reklamáciu uplatňuje.
- 4.2 Pokiaľ nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie, bez ohľadu na to, či je reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Banka.

5. Postup pri podávaní sťažností na vykonávanie finančného sprostredkovania

- 5.1 Na postup pri vykonávaní finančného sprostredkovania, ktorý je v rozpore s príslušnými právnymi predpismi je možné podať sťažnosť adresovanú Banke ako finančnej inštitúcii. Písomnú sťažnosť je možné poslať aj na orgán dohľadu v zmysle Zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 5.2 Banka je povinná vybaviť sťažnosť a prijať opatrenia na vybavenie sťažnosti do 30 dní odo dňa jej prijatia a v tejto lehote je povinná písomne upovedomiť Klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže Banka lehotu podľa prvej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia sťažnosti, pričom musí sťažovateľovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní, a to do 30 dní odo dňa doručenia sťažnosti.
- 5.3 Bližšiu špecifikáciu evidovania týchto sťažností rieši samostatný interný dokument Vybavovanie sťažností na finančné sprostredkovanie.

6. Záverečné ustanovenia

- 6.1 Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov zmeniť alebo úplne nahradiť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu Banka zverejní vo svojich obchodných priestoroch a webovom sídle Banky www.quatro.sk, www.quatropozicky.sk s určením účinnosti nového znenia reklamačného poriadku.
- 6.2 Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní sa použijú ustanovenia reklamačného poriadku v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Klientom.
- 6.3 Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť 1.8.2018.