



**Reklamačný poriadok
Všeobecnej úverovej banky, a. s.**

Účinnosť: 01.07.2024

1. Úvodné ustanovenia

- 1.1. Všeobecná úverová banka, a. s.; skrátený názov: VÚB, a. s., so sídlom Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Sa, vložka číslo 341/B, IČO: 31 320 155, DIČ: 2020411811, IČ DPH: SK7020000207 (ďalej len „Banka“ alebo „my“ v príslušnom gramatickom tvare), v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, vydáva tento Reklamačný poriadok Všeobecnej úverovej banky, a. s. (ďalej len „Reklamačný poriadok“).
- 1.2. Reklamačný poriadok upravuje vzájomné právne vzťahy medzi Bankou a Vami, ako klientom Banky, potenciálnym klientom alebo inou oprávnenou osobou (ďalej len „Vy“ v príslušnom gramatickom tvare), v súvislosti s uplatnením Vašich reklamácií, najmä spôsob ich predloženia, ich náležitosti, lehoty a spôsob ich vybavovania.
- 1.3. Reklamáciou sa rozumie uplatnenie Vašich práv zo zodpovednosti za vady (najmä správnosť a kvalita) nami poskytovaných služieb a produktov (ďalej len „Reklamácia“). Za Reklamáciu považujeme aj akýkoľvek Váš podnet, bez ohľadu na jeho označenie, z obsahu ktorého vyplýva, že sa domáhate ochrany Vašich práv a právom chránených záujmov, o ktorých sa domnievate, že boli porušené našou činnosťou alebo nečinnosťou.
- 1.4. Za Reklamáciu sa nepovažuje najmä:
 - žiadosť o identifikáciu platobnej operácie alebo identifikáciu platiteľa/vkladateľa na účet;
 - žiadosť o sprostredkovanie vrátenia úhrady a identifikáciu príjemcu úhrady;
 - žiadosť, prostredníctvom ktorej uplatňujete námietku voči nedodaniu alebo chybnému dodaniu tovaru alebo služby obchodníkom;
 - žiadosť o zrušenie platobného príkazu na úhradu pred jeho spracovaním;
 - žiadosť o zrušenie prevodu zo SEPA inkasa pred jeho zrealizovaním;
 - žiadosť o doplnenie údajov o platiteľovi alebo špecifikáciu platobnej operácie;
 - žiadosť o kópiu vkladového/výberového lístka alebo platobného príkazu;
 - žiadosť o dotlač výpisu;
 - žiadosť o vystavenie potvrdenia;
 - žiadosť o zdôvodnenie zamietnutia žiadosti o poskytnutie produktu alebo služby;
 - žiadosť o zníženie úrokovej sadzby alebo iné zmeny zmluvných podmienok vo vzťahu k úverom;
 - žiadosť o zdôvodnenie ohodnotenia/stanovenia ceny nehnuteľnosti;
 - žiadosť informačného charakteru, predmetom ktorej nie je preverenie správnosti a kvality Vám poskytnutého produktu alebo služby;
 - podnet na úpravu/zlepšenie našich produktov a služieb, vrátane súvisiacej dokumentácie;
 - žiadosť o poskytnutie zvýhodnenia;
 - žiadosť o poskytnutie vysvetlenia alebo doplnenia;
 - anonymne podaný podnet.
- 1.5. Reklamačný poriadok dopĺňa ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok VÚB, a. s. pre depozitné produkty (ďalej len „VOP“), osobitných obchodných podmienok pre jednotlivé produkty a služby (ďalej len „OP“) a je dostupný na každom Obchodnom mieste a Webovom sídle (https://www.vub.sk/pravne_informacie, <https://www.quatro.sk/dokumenty/> <https://www.vub.sk/ludia/leasing>).
- 1.6. Pojmy použité v Reklamačnom poriadku s veľkým začiatčným písmenom majú význam, aký je uvedený v zmluve uzatvorenej medzi nami a Vami, predmetom ktorej je poskytovanie nášho produktu alebo služby (ďalej len „Zmluva“), OP alebo VOP.
- 1.7. V prípade rozporu medzi ustanoveniami Zmluvy, OP, VOP a Reklamačného poriadku majú prednosť ustanovenia v nasledovnom poradí: Zmluva, OP, VOP a Reklamačný poriadok.
- 1.8. Ustanovenia Reklamačného poriadku sa vzťahujú aj na riešenie sťažností. Za sťažnosť sa považuje podnet fyzickej alebo právnickej osoby, ktorým sa domáha ochrany svojich práv alebo právom chránených záujmov, o ktorých sa domnieva, že boli porušené činnosťou, resp. nečinnosťou Banky.

2. Spôsob predloženia Reklamácie

- 2.1. Reklamáciu môžete uplatniť Vy ako náš klient, potenciálny klient alebo iná oprávnená osoba, a to v štátnom jazyku alebo jazyku, v ktorom je vyhotovená Zmluva.
- 2.2. Reklamáciu môžete predložiť:
 - osobne v listinnej forme na Obchodnom mieste;
 - písomne v listinnej forme na adresu: VÚB, a. s., Riadenie podnetov klientov, Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25;
 - elektronicky emailom na kontakt@vub.sk;
 - prostredníctvom kontaktného formulára dostupného na Webovom sídle;
 - telefonicky na tel. čísle 0850 123 000 (v rámci SR), +421 2 4855 5970 (zo zahraničia);
 - prostredníctvom služieb Nonstop banking a VÚB Online banking.
- 2.3. Pri predložení Reklamácie je potrebné, aby ste uviedli svoje identifikačné údaje, najmä v rozsahu meno, priezvisko alebo obchodné meno/názov, dátum narodenia alebo identifikačné číslo, adresu trvalého pobytu alebo iného pobytu alebo sídla/miesta podnikania, a to v záujme dostatočnej identifikácie Vás ako predkladateľa Reklamácie. Bez dostatočnej identifikácie Vás ako predkladateľa budeme Reklamáciu považovať za anonymnú a nebudeme sa ňou zaoberať. Písomne predložená Reklamácia by mala byť zo strany predkladateľa, resp. osoby oprávnenej konať v mene podávateľa Reklamácie, podpísaná.
- 2.4. V Reklamácií musíte jasne a zrozumiteľne definovať reklamované skutočnosti a priložiť všetky podklady preukazujúce Vaše tvrdenia a uviesť práva, ktoré si voči nám uplatňujete. Ak bude mať Reklamácia nedostatky alebo bude neúplná, vyzveme Vás na ich odstránenie. My Vás tiež môžeme požiadať o poskytnutie súčinnosti pri vybavovaní Reklamácie; ak nám ju neposkytnete, my môžeme rozhodnúť iba na základe dostupných podkladov. V prípade, ak nám dodatočne, bez zbytočného odkladu po tom, ako sme Vás vyzvali, nepredložíte požadované podklady/informácie, môžeme Vašu Reklamáciu vyhodnotiť ako neopodstatnenú.
- 2.5. My Vás informujeme o prijatí Reklamácie alebo potrebe jej doplnenia vhodným spôsobom.
- 2.6. Reklamáciou podanou opakovane, tým istým predkladateľom v rovnakej veci, ktorá neobsahuje nové skutočnosti, sa nezaobráme.
- 2.7. V prípade, že predložíte Reklamáciu ústne na Obchodnom mieste alebo prostredníctvom telefonického rozhovoru, sme oprávnení o tejto Reklamácií vyhotoviť záznam (písomný alebo zvukový).
- 2.8. Uplatnenie Reklamácie Vás nezavaruje povinnosti plniť svoje záväzky voči nám po celú dobu trvania reklamačného konania, bez ohľadu na to, či je Vaša Reklamácia oprávnená alebo či má Reklamácia bezprostrednú príčinnú súvislosť s plnením Vašich záväzkov voči nám.

3. Lehoty na predloženie a vybavenie Reklamácie

- 3.1. Ak nie je ďalej v Reklamačnom poriadku uvedené inak, ste povinní predložiť Reklamáciu bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia skutočností potrebných pre jej uplatnenie.
- 3.2. Ak v príslušnom právnom predpise alebo ďalej v Reklamačnom poriadku nie je uvedené inak, My rozhodneme o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne. Vybavenie Reklamácie nebude trvať viac ako 30 dní odo dňa uplatnenia Reklamácie; v zložitých prípadoch vybavíme Reklamáciu najneskôr v lehote 3 mesiacov odo dňa jej uplatnenia. Budeme Vás informovať v rámci 30 dňovej lehoty od uplatnenia Reklamácie o skutočnosti, že vybavovanie Reklamácie bude trvať viac ako 30 dní.
- 3.3. Lehota na vybavenie Reklamácie začína plynúť odo dňa uplatnenia Reklamácie.

4. Spôsob vybavenia Reklamácie

- 4.1. My rozhodneme o Reklamácií na základe preukázaných skutočností a dostupných údajov.
- 4.2. O vybavení Reklamácie Vás budeme bezodkladne písomne informovať, a to v súlade s lehotami, uvedenými v bode 3 a 7 Reklamačného poriadku. Vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania vyhovením Reklamácií alebo odôvodneným zamietnutím Reklamácie.

- 4.3. Pri Reklamáciách predložených spôsobom, pri ktorých nie je možné jednoznačne overiť Vašu totožnosť v zmysle príslušných právnych predpisov, naše stanovisko nebude obsahovať informácie tvoriace predmet bankového tajomstva, alebo Vás budeme informovať o vybavení Reklamácie písomnou formou, a to zaslaním stanoviska na Vami poslednú oznámenú korešpondenčnú adresu.

5. Náklady spojené s vybavovaním Reklamácií

- 5.1. Ak nie je ďalej v Reklamačnom poriadku uvedené, alebo osobitnými právnymi predpismi, upravujúcimi vybavovanie Reklamácií v súvislosti so špecifickým druhom finančnej služby alebo produktu, stanovené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie znáša Banka a náklady spojené s jej vyhotovením a predložením, vrátane jej príloh, znášate Vy.

6. Možnosť riešenia sporov

- 6.1. Ak ste spotrebiteľom, a ak medzi nami a Vami vznikne spor z Reklamácie alebo ak sa domnievate, že sme porušili iné Vaše práva, máte právo obrátiť sa na nás so žiadosťou o nápravu.
- 6.2. Ak sme my na Vašu žiadosť v zmysle bodu 6.1. odpovedali zamietavo, budeme Vás informovať na trvanlivom médiu o príslušných subjektoch alternatívneho riešenia sporov.
- 6.3. Ak sme na Vašu žiadosť v zmysle bodu 6.1. odpovedali zamietavo alebo sme na ňu neodpovedali do 30 dní odo dňa jej odoslania, máte právo podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu, a to subjektu alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory vzniknuté zo zmluvy o bankovom obchode alebo v súvislosti s ňou, podľa Vášho výberu. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov sprístupňuje na svojom webovom sídle Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky. Na webovom sídle Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky (<https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebiteľa/alternativne-riesenie-spotrebiteľských-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľských-sporov-1>), nájdete aj bližšie informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov a o podmienkach, na základe ktorých sa na tento subjekt môžete obrátiť. Jedným zo subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktorý je oprávnený riešiť spory vzniknuté zo zmluvy o bankovom obchode je Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, Blumental office I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava - Staré mesto, <http://institutars.sk/>. Náležitosti návrhu na začatie alternatívneho riešenia sporu, jeho priebeh a ďalšie informácie sú uvedené v zákone č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.
- 6.4. Ak nie ste spotrebiteľom, môžete využiť možnosti rozhodcovského riešenia sporov alebo iného mimosúdneho riešenia sporov, vzniknutých zo zmluvy o bankovom obchode alebo v súvislosti s ňou. Podmienky týchto foriem riešenia sporov, práva a povinnosti nás a Vás ako strán sporu, sú upravené najmä v zákone č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní v znení neskorších predpisov a zákone č. 420/2004 Z. z. o mediácii a o doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.
- 6.5. Ak ste spotrebiteľ, a domnievate sa, že boli porušené Vaše práva alebo právom chránené záujmy, môžete sa obrátiť aj na orgán dohľadu, ktorým je Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava, <https://nbs.sk/>.

7. Osobitné ustanovenia týkajúce sa Reklamácií platobných služieb

- 7.1. Vy, ktorí máte s nami uzatvorenú zmluvu o akceptácii platobných kariet, ste povinní uplatniť Reklamáciu písomne v listinnej forme na adresu: VÚB, a. s., Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava alebo elektronicky, emailom na adresu: pos_reklamacie@vub.sk.
- 7.2. Reklamáciu neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie musíte uplatniť bez zbytočného odkladu odo dňa jej zistenia, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet; ak ste spotrebiteľom, najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania/pripísania peňažných prostriedkov z účtu/na účet.

- 7.3. Žiadosť o vrátenie finančných prostriedkov z neautorizovaného SEPA inkasa je potrebné podať v termíne do 13 mesiacov od odpísania peňažných prostriedkov z Vášho účtu a súčasne ich pripísania na účet príjemcu. V prípade uplatnenia žiadosti v zmysle predchádzajúcej vety máte nárok na vrátenie peňažných prostriedkov formou refundácie. Po vykonaní šetrenia s pozitívnym výsledkom my ako banka príjemcu inkasa sme oprávnení zúčtovať refundovanú sumu z jeho účtu bez udelenia jeho súhlasu, a to aj za cenu vzniku debetného zostatku. Banka platiteľa má nárok na uplatnenie úrokov ušlých z titulu neoprávneného zrealizovaného inkasa zo strany príjemcu inkasa (tzv. kompenzačná suma) a príjemca inkasa je povinný ich banke platiteľa uhradiť, a to aj za cenu debetného zostatku na jeho účte
- 7.4. V prípade Reklamácie platobných služieb (vrátane platobných operácií realizovaných platobnou kartou) v mene EURO alebo v inej mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia Reklamácie. Ak bude vybavovanie Reklamácie trvať dlhšie ako 15 pracovných dní, budeme Vás o predĺžení lehoty informovať. Lehota na doručenie konečnej odpovede v prípade týchto Reklamácií nepresiahne 35 pracovných dní.
- 7.5. V prípade Reklamácie platobných služieb:
- a) v mene inej ako je EURO alebo mena zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru alebo
 - b) v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, jej celkové vybavenie nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov.
- 7.6. My neriešime spory medzi obchodníkom a držiteľom karty vzniknuté pri kúpe tovarov alebo služieb. V prípade nedodania tovaru a/alebo služby zo strany obchodníka však môžete prostredníctvom nás požiadať o vrátenie sumy platobnej operácie vykonanej platobnou kartou najneskôr do troch mesiacov odo dňa odpísania platobnej operácie z účtu, ku ktorému je táto platobná karta vydaná. Výsledok vybavenia žiadosti podľa tohto odseku závisí od preverenia Vami namietaných skutočností týkajúcich sa nedodania tovaru a/alebo služby bankou obchodníka. Vy beriete na vedomie, že v týchto prípadoch vybavenie žiadosti závisí od spolupráce tretích strán a môže trvať najdlhšie 120 dní. V prípade, že žiadosť držiteľa karty bude bankou obchodníka vyhodnotená ako neopodstatnená, my sme oprávnení, a to aj bez súhlasu držiteľa karty, odpísať peňažné prostriedky vo výške držiteľom karty namietanej sumy z účtu, ku ktorému je platobná karta vydaná.
- 7.7. Ak reklamujete platobné operácie vykonané platobnou kartou alebo vklad hotovosti vykonaný v našich vybraných bankomatoch označovaných aj ako vkladomat, my Vám na základe prvotných zistení po predbežnom prešetrení Vašej Reklamácie vrátime Vami reklamovanú sumu prostriedkov, a to ešte pred úplným preverením a konečným rozhodnutím o Vašej Reklamácii. Ak po komplexnom preverení Vašej Reklamácie (najmä po prijatí informácie od banky obchodníka alebo po otvorení vkladomatu) zistíme a rozhodneme, že Vaša Reklamácia nie je oprávnená, Vašu Reklamáciu zamietneme a sumu prostriedkov, ktorú sme Vám predbežne vrátili, si zúčtujeme na ľarchu Vášho účtu bez ohľadu na aktuálny zostatok Vášho účtu. Ak na Vašom účte vznikne po zúčtovaní debetný zostatok, ste povinný tento debet bez zbytočného odkladu vyrovnať po doručení konečnej odpovede v prípade týchto Reklamácií.
- Uvedené sa nevzťahuje na bezhotovostný prevod realizovaný prostredníctvom bankomatu.

- 7.8. Náklady spojené s neoprávnenou Reklamáciou platobnej operácie, ktorá je realizovaná v mene štátu, ktorý nie je zmluvným štátom Dohody o Európskom hospodárskom priestore, znášate Vy. Ich výška je uvedená v Cenníku VÚB, a.s..

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1. Reklamačný poriadok je vyhotovený v slovenskom jazyku. Ak je Reklamačný poriadok vyhotovený aj v inom ako slovenskom jazyku, je pre jeho právne posudzovanie a výklad rozhodujúca slovenská verzia.
- 8.2. My si vyhradujeme právo jednostranne zmeniť Reklamačný poriadok. Zmenu podľa tohto bodu Vám oznamujeme Zverejnením na Obchodnom mieste a Webovom sídle, najneskôr 15 dní pred

navrhovaným dňom účinnosti zmeny, ak sa zmena netýka platobných služieb. V prípade, ak sa zmena Reklamačného poriadku týka platobných služieb, zmenu Vám oznamujeme Zverejnením na Obchodnom mieste a Webovom sídle najneskôr 2 mesiace pred navrhovanou účinnosťou zmeny.

- 8.3. My si vyhradzuje právo dopĺňať Reklamačný poriadok o nové ustanovenia, z dôvodu zavedenia nových služieb. My sa zaväzujeme Vás informovať o doplnení Reklamačného poriadku Zverejnením minimálne 1 kalendárny deň pred nadobudnutím ich účinnosti.

Reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňa 1.7.2024. Nadobudnutím účinnosti Reklamačného poriadku sa ruší a nahrádza Reklamačný poriadok vydaný Bankou s účinnosťou od 05.02.2022. Odo dňa 05.02.2022 sa pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní pre klientov zaniknutej spoločnosti VÚB Leasing, a. s., použijú ustanovenia tohto Reklamačného poriadku.