

**KB**

# REKLAMAČNÝ PORIADOK KOMERČNÍ BANKY, A.S., POBOČKA ZAHRANIČNEJ BANKY

Reklamácia je forma uplatnenia práv zo zodpovednosti Komerční banky, a.s., pobočka zahraničnej banky (ďalej len „Banka“) za porušenie jej povinností zo záväzkového vzťahu (ďalej len „vady plnenia“) v lehote stanovenej podľa tohto reklamačného poriadku, najneskôr však v premlčacej lehote.

## Článok 1. Predmet reklamácie

- 1.1 Predmetom reklamačného konania podľa tohto reklamačného poriadku sú vady plnenia Banky v jej obchodnej činnosti vo vzťahu k jej klientom, prípadne ďalším osobám.

## Článok 2. Spôsob podávania reklamácie

- 2.1 Banka prijíma reklamácie spravidla v písomnej forme.

## Článok 3. Podmienky pre reklamáciu

- 3.1 Osoba reklamujúca vadu plnenia doloží jej oprávnenosť príslušným dokumentom (napr. výpisom z účtu, kópiou príkazu k úhrade, zmluvou apod.), preukazujúcim oprávnenosť reklamácie. Obdobne sa postupuje aj pri reklamacii platieb zo zahraničia a do zahraničia. V prípade nepredloženia príslušných dokumentov Banka vyzve reklamujúcu osobu na ich predloženie v primeranej lehote.
- 3.2 Ak nebudú predložené doklady preukazujúce oprávnenosť reklamácie, a to ani v lehote dodatočne stanovenej Bankou, a reklamovaná vada plnenia nebude ani inak preukázaná, Banka reklamáciu odmietne.

## Článok 4. Podanie reklamácie

- 4.1 Reklamácia sa spravidla podáva v obchodnom mieste v sídle Banky. Ak nie ste spokojní s riešením svojej reklamácie v prvej inštancii, môžete sa písomne obrátiť na druhú inštanciu, konkrétne na útvar Kvalita a zákaznická zručnosť. V prípade, že nesúhlasíte ani s riešením svojej sťažnosti či reklamácie útvarom Kvalita a zákaznická zručnosť, máte možnosť písomne kontaktovať nezávislého ombudsmana, a to v súlade s Chartou ombudsmana skupiny KB. Bližšie informácie sú uvedené na našich internetových stránkach ([www.kb.cz](http://www.kb.cz)) alebo Vás s nimi zoznámia pracovníci pobočky.

Kontaktné údaje:

### 2. inštancia:

Komerční banka, a.s.  
Kvalita a zákaznická zručnosť  
Na Příkopě 969/33  
114 07 Praha 1  
e-mail: [stiznostiareklamace@kb.cz](mailto:stiznostiareklamace@kb.cz)

### 3. inštancia:

Ombudsman  
Komerční banka, a.s.  
Na Příkopě 969/33  
114 07 Praha 1  
e-mail: [ombudsman@kb.cz](mailto:ombudsman@kb.cz)

## Článok 5. Spôsob vybavenia reklamácie

- 5.1 Útvar Banky vybavujúci reklamáciu je povinný ju preskúmať a v prípade potreby si vyžiadať stanovisko ďalších vnútrobankových útvarov tak, aby rozhodnutie o oprávnenosti/neoprávnenosti reklamácie bolo prijaté najneskôr do tridsiatich kalendárnych dní od doručenia reklamácie. Príslušný útvar Banky informuje klienta o výsledku reklamačného konania.
- 5.2 Útvar Banky vybavujúci reklamáciu je povinný ju preskúmať a v prípade potreby si vyžiadať stanovisko ďalších vnútrobankových útvarov tak, aby rozhodnutie o oprávnenosti/neoprávnenosti reklamácie bolo prijaté najneskôr do tridsiatich kalendárnych dní od doručenia reklamácie. Príslušný útvar Banky informuje klienta o výsledku reklamačného konania.

# REKLAMAČNÝ PORIADOK KOMERČNÍ BANKY, A.S., POBOČKA ZAHRAŇIČNEJ BANKY

- 5.3 Lehota tridsiatich kalendárnych dní sa môže prekročiť iba z vážnych dôvodov a o prekročení tejto lehoty musí byť klient informovaný. Vybavenie reklamácie ani v takých prípadoch nesmie prekročiť šesť mesiacov.
- 5.4 Pri opakovanej reklamacii je nutné vec znovu preskúmať a o výsledku preskúmania podať reklamujúcej osobe správu v lehote uvedenej v bode 5.1, a to aj v prípade, ak sa zistilo, že reklamácia nie je oprávnená.
- 5.5 Náklady na vybavenie všetkých reklamácií znáša Banka.

## Článok 6. Premlčacie lehoty a zánik práva reklamácie

- 6.1 Vady plnenia je nutné uplatniť reklamáciou bez zbytočného odkladu potom, ako reklamujúca osoby vady plnenia zistila, najneskôr však v premlčacej lehote.
- 6.2 Právo na náhradu škody môže reklamujúca osoba u Banky uplatniť v štvorročnej lehote začínajúcej dňom, kedy sa dozvedela alebo mohla dozvedieť o škode a o tom, kto za ňu zodpovedá. Tato lehota končí najneskôr uplynutím desiatich rokov odo dňa, kedy nastalo porušenie povinnosti.
- 6.3 Z premlčaných nárokov Banka plnenie neposkytuje.

## Článok 7. Mimosúdne riešenie sporov

- 7.1 Ak je reklamujúca osoba spotrebiteľ, môže v prípade nespokojnosti s riešením svojej reklamácie Komerčnou bankou kontaktovať príslušný správny orgán pre tzv. mimosúdne riešenie sporov. Týmto správnym orgánom je:
  1. Finančný arbiter ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) pre oblasť finančných služieb uvedených v českom zákone č. 229/2002 Zb. O finančnom arbitrovi, v znení neskorších predpisov, tzn. predovšetkým pre spory týkajúce sa poskytovania platobných služieb, ponúkanie, poskytovanie alebo sprostredkovanie spotrebiteľského úveru či vykonania zmenárenského obchodu.
  2. Česká obchodná inšpekcia ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)) alebo subjekt poverený českým Ministerstvom priemyslu a obchodu a zverejnený na jeho internetovej stránke ([www.mpo.cz](http://www.mpo.cz)) v prípadoch, keď nie je daná pôsobnosť finančného arbitra.

## Článok 8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Reklamačný poriadok je verejne prístupným dokumentom Banky a je k dispozícii v prevádzkových priestoroch Banky.
- 8.2 Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje i na sťažnosti, t.j. podania, v ktorých sťažovateľ žiada o ochranu svojich záujmov neupravených zmluvným záväzkovým vzťahom s Bankou.
- 8.3 Tento Reklamačný poriadok je účinný od 22. 4. 2016 a nahrádza Reklamačný poriadok účinný od 1. 1. 2015.