

Reklamačný poriadok

Bratislava, marec 2015
účinné od 4. 5. 2015



Reklamačný poriadok

vydaný zo strany mBANK SPÓŁKA AKCYJNA, akciová spoločnosť so sídlom Senatorska 18, Varšava, 00-950, Poľská republika, Identifikačné číslo: 001254524, zapísaná v Národnom súdnom registri vedenom Okresným súdom v meste Varšava, 12. obchodné oddelenie, pod číslom KRS 0000025237, podnikajúca na území Slovenskej republiky prostredníctvom organizačnej zložky: mBank S.A., pobočka zahraničnej banky so sídlom Pribinova 10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 819 638, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Odd.: Po, vložka č. 1503/B (ďalej aj "mBank") v nasledovnom znení (ďalej len „Reklamačný poriadok“):

1. Reklamačný poriadok

- 1.1 Reklamačný poriadok upravuje postup, práva a povinnosti mBank a klienta pri uplatňovaní a vybavovaní reklamácií klientov mBank (ďalej len „Klient“) v súvislosti s podmienkami, kvalitou a správnosťou poskytovania služieb zo strany mBank.
- 1.2 Reklamačný poriadok umožňuje Klientovi realizovať právo Klienta na riešenie sporov, ktoré vzniknú v súvislosti so službami poskytovanými zo strany mBank.

2. Predmet reklamácie

- 2.1 Predmetom reklamácie môže byť najmä:
 - a) pripomienka alebo námietka Klienta na nedostatky v plnení služieb poskytovaných zo strany mBank;
 - b) nesúhlas s prevádzkovým, technickým alebo právnym vykonaním jednotlivých bankových úkonov mBank;
 - c) pochybnosť o správnosti a kvalite vykonania jednotlivých úkonov v súvislosti so službami poskytovanými zo strany mBank;
 - d) chyba v zúčtovaní platobnej operácie.
(ďalej len „Nedostatok“)
- 2.2 Reklamácia neslúži na poskytovanie akýchkoľvek informácií alebo poradenstva ohľadom služieb poskytovaných zo strany mBank.

3. Náležitosti a podanie reklamácie

- 3.1 S ohľadom na efektívne riešenie Nedostatku je potrebné uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu po zistení Nedostatku.
- 3.2 Reklamácia obsahuje najmä:
 - a) identifikáciu služby mBank ku ktorej smeruje reklamácia (napr. číslo Zmluvy);
 - b) identifikáciu Klienta (najmä meno, priezvisko, adresu na doručovanie, e-mail alebo telefónne číslo);
 - c) opis Nedostatku s uvedením prípadných dátumov, súm alebo iných údajov;
 - d) požadovaný spôsob riešenia Nedostatku; a
 - e) prípadnú dokumentáciu k Nedostatku.
- 3.3 Ak mBank nebudú spolu s reklamáciou oznámené vyššie uvedené informácie a podklady, tak aby mohla byť reklamácia riadne vyriešená, mBank vyzve na ich doplnenie. Lehota podľa čl. 4.1 Reklamačného Poriadku začína plynúť až podaním reklamácie s obsahom, ktorý umožňuje riešenie reklamácie. V prípade nedoplnenia náležitosti reklamácie bude reklamácia uznaná ako neoprávnená.
- 3.4 Klient je oprávnený reklamáciu podať jedným z nasledujúcich spôsobov:
 - a) telefonicky prostredníctvom mLinky (0850 60 60 50), ktorá je dostupná v čase zverejnenom na internetových stránkach mBank;
 - b) písomne – poštou na adresu banky: mBank S.A., pobočka zahraničnej banky, Pribinova 10, 811 09 Bratislava, P. O. Box 372, 814 99 Bratislava;
 - c) osobne – na predajnom mieste mBank (mKiosk, Finančné centrum);
 - d) elektronickou poštou na adrese: kontakt@mBank.sk.

4. Spôsob vybavenia reklamácií

- 4.1 mBank sa vyjadrí k reklamácií a Klientovi poskytne stanovisko k riešeniu reklamácie v lehote 30 dní, ak nie je vo Všeobecných obchodných podmienkach alebo obchodných podmienkach k jednotlivým produktom mBank uvedené inak.

- 4.2 Vo výnimočných a obzvlášť zložitých prípadoch, keď nie je možné reklamáciu vybaviť vo vyššie uvedenej lehote, oznámi mBank Klientovi dôvod prečo nebolo možné reklamáciu v stanovenej lehote vybaviť a tiež mu oznámi ďalší postup, vrátane uvedenia náhradnej lehoty pre vybavenie reklamácie, ak je to možné.
- 4.3 Na reklamáciu mBank Klientovi odpovie jedným zo spôsobov podľa čl. 3.4.
- 4.4 Ak bude reklamácia uznaná za odôvodnenú, mBank vykoná kroky k odstráneniu Nedostatku v lehote podľa čl. 4.1 Reklamačného poriadku, ak v reklamácií alebo na základe žiadosti Klienta nie je určené inak.
- 4.5 mBank je oprávnená s odkazom na tento článok Reklamačného Poriadku a bez ďalšieho uvedenia dôvodov odmietnuť opakovane podanú rovnakú reklamáciu, v ktorej Klient neuvádza žiadne nové relevantné skutočnosti.
- 4.6 Ak Klient nie je spokojný s riešením reklamácie, je oprávnený podať námietku podľa čl. 5 na riešenie Nedostatku prostredníctvom ostatných možností riešenia sporov podľa príslušnej zmluvnej dokumentácie a právnych predpisov, a to najmä prostredníctvom:
- a) mediácie na základe zákona č. 420/2004 Z.z o mediácii;
 - b) rozhodcovského súdu, ak Klient prijal návrh rozhodcovskej zmluvy;
 - c) príslušných súdov Slovenskej republiky.

5. Námietka proti vybaveniu reklamácie

- 5.1 Ak Klient nie je spokojný s vybavením svojej reklamácie, je oprávnený proti tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu zaslať písomné námietky, a to spôsobom podľa čl. 3.4 b) alebo 3.4 d).
- 5.2 Pokiaľ mBank námietku proti riešeniu reklamácie nevybaví v lehote 90 dní, bude Klienta informovať o stave vecí. Po ukončení šetrenia mBank zašle Klientovi oznámenie o spôsobe vybavenia námietky.
- 5.3 Ak Klient nie je spokojný s vybavením námietky, má za účelom riešenia sťažnosti k dispozícii nasledovné možnosti mimosúdneho riešenia:
- a) mediácia na základe zákona č. 420/2004 Z.z o mediácii;
 - b) bankový ombudsman zriadený pri Slovenskej bankovej asociácii so sídlom: Rajska 15/A, 814 99 Bratislava, Slovenská republika;
 - c) orgán bankového dohľadu, ktorým je Komisia finančného dohľadu („Komisja Nadzoru Finansowego“) so sídlom Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, Poľsko a Národná banka Slovenska so sídlom v Bratislave, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava;
 - d) orgán dozoru nad právami spotrebiteľov Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava;
 - e) Stály rozhodcovský súd Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Rajska 15/A, 811 08 Bratislava.

6. Náklady spojené s riešením reklamácií

- 6.1 Náklady na vybavenie reklamácie znáša mBank. mBank nenesie náklady Klienta spojené s prípravou a uplatnením reklamácie, ktoré znáša Klient.
- 6.2 mBank si vyhradzuje si právo účtovať náklady reklamácie Klientovi v prípadoch podľa čl. 4.5 Reklamačného poriadku alebo v prípade zjavne neoprávnenej, šikanóznej alebo nezmyselnej reklamácie.

7. Opravné zúčtovanie

- 7.1 Ak je predmetom reklamácie chyba v zúčtovaní peňažných prostriedkov na účte Klienta, Klient oznámi mBank túto chybu a uplatní si nárok na jej odstránenie spôsobom podľa čl. 3.
- 7.2 Ak chybné zúčtovanie zapríčinila mBank:
- a) napravi chyby v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na účet alebo z účtu Klienta; alebo
 - b) uskutoční pokyn na vykonanie opravného zúčtovania voči tretím subjektom, ktoré boli účastníkmi transakcie ovplyvnenej chybným zúčtovaním.
- 7.3 Ak chybné zúčtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojim pochybením klient, mBank nevykoná opravné zúčtovanie. V takomto prípade má Klient právo požiadať mBank o súčinnosť pri sprostredkovaní vrátenia peňažných prostriedkov alebo poskytnutí údajov na identifikáciu príjemcu.
- 7.4 Registrácia platnej reklamácie klientom nezaväzuje klienta plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, ak je reklamácia oprávnená a ako taká ma bezprostrednú súvislosť s plneným záväzkom.

- 7.5 Ak chybné zúčtovanie zapríčinila iná banka, mBank túto banku požiada o vykonanie opravného zúčtovania, pričom mBank nie je zodpovedná za vykonanie tohto opravného zúčtovania inou bankou, za jeho správnosť alebo včasnosť.

8. Záverečné ustanovenia

- 8.1 Reklamačný Poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok ako Obchodných podmienok k bežným a sporiacim účtom a debetným kartám pre podnikateľov v mBank.
- 8.2 mBank je oprávnená Reklamačný poriadok upravovať a meniť. Zmenu Reklamačného poriadku mBank zverejňuje na svojom webovom sídle, vo svojich obchodných priestoroch alebo iným vhodným spôsobom. Zverejnenie mBank zabezpečí najneskôr v deň účinnosti zmeny.
- 8.3 Prípady neuvedené v reklamačnom poriadku upravujú VOP a OP.
- 8.4 Reklamačný Poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 4. 5. 2015.