

Reklamačný poriadok

Bratislava, december 2023
účinnosť od 4. decembra 2023



mBank.sk

mBank S. A., so sídlom ul. Prosta 18, 00-850 Varšava, Poľská republika, zapísaná do registra podnikateľov Národného súdneho registra vedeného Okresným súdom pre hlavné mesto Varšava, 13. obchodné oddelenie registra národných súdov, pod číslom KRS 0000025237, REGON: 001254524, s úplne splateným základným imaním, ktorého výška k 1. 1. 2023 je 169 733 980 PLN, ktorá podniká na území Slovenskej republiky prostredníctvom mBank S.A., pobočky zahraničnej banky, so sídlom Pribinova 10, 811 09 Bratislava, IČO: 36 819 638, zapísanej v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka č. 1503/B.

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 týkajúcich sa 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;
 - 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 klienta, aby ich doplnil. Lehota na doplnenie potrebných dokumentov, s obsahom, ktorý umožňuje pokračovať v riešení reklamácie, je 5 pracovných dní. V prípade nedoplnenia náležitostí 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) osobne – na predajnom mieste mBank (mKiosk, Finančné centrum);
 - c) písomne
 - i. poštou na adresu banky: mBank S.A., pobočka zahraničnej banky, Pribinova 10, 811 09 Bratislava, P. O. Box 372, 814 99 Bratislava;
 - ii. elektronickou poštou na adrese: kontakt@mBank.sk;
 - iii. prostredníctvom chatu v internet bankingu, ktorý je dostupný v čase dostupnosti mLinky, pričom časy dostupnosti mLinky sú zverejnené na internetových stránkach mBank;
 - iiii. prostredníctvom internet bankingu alebo mobilnej aplikácie mBank.
- 3.5** V prípade podania reklamácie cez internet banking či mobilnú aplikáciu musí povaha reklamácie zodpovedať zvolenej kategórii. Ak nie je takáto kategória dostupná, je klient povinný využiť niektorú z iných možností uvedených v bode 3.4 a) až c). mBank nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnym nahlásením.
- 3.6** Pri registrácii reklamácie cez internet banking a mobilnú aplikáciu bude umožnené odoslanie reklamácie na spracovanie až po vyplnení jednotlivých povinných polí.
- 3.7** Reklamáciu neautorizovaných transakcií je možné nahlásiť ktorýmkoľvek spôsobom uvedeným v bode 3.4. s výnimkou písmena c) iiiii. mBank nezodpovedá za škodu spôsobenú nesprávnym nahlásením.
- 3.8** mBank je povinná prijať reklamáciu v štátnom jazyku alebo v jazyku, v ktorom je vyhotovená Zmluva medzi mBank a Klientom, alebo v jazyku, v ktorom mBank obvykle komunikuje s Klientom.

4. Spôsob vybavenia reklamácií

- 4.1** mBank sa vyjadří k reklamácií a Klientovi poskytne stanovisko k riešeniu reklamácie v lehote 30 dní, ak nie je v Reklamačnom poriadku, 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. Lehota na doručenie konečnej odpovede s riešením nepresiahne 60 dní.

- 4.3** mBank poskytne Klientovi vyjadrenie ku každému bodu jeho reklamácie poštou na korešpondenčnú adresu klienta evidovanú v systéme banky alebo elektronickou poštou na adresu klienta evidovanú v systéme banky.
- 4.4** Ak bude reklamácia uznaná za odôvodnenú a ak je to možné, mBank vykoná kroky na odstránenie 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.

5. Osobitné ustanovenia pre reklamácie platobných služieb

- 5.1** Na reklamácie platobných služieb sa vzťahujú osobitné stanovenia čl. 5.2., 5.3. V ostatných náležitostiach sa na reklamácie platobných služieb primerane použijú všeobecné ustanovenia tohto Reklamačného poriadku.
- 5.2** mBank rozhodne o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. mBank poskytne Klientovi vyjadrenie ku každému bodu jeho reklamácie elektronickou poštou. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, mBank je povinná poskytnúť Klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede. Lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.
- 5.3** Na vybavovanie reklamácií pri platobných službách poskytovaných:
- a) v inej mene ako euro alebo v inej mene, ako je mena štátu, ktorý je zmluvnou stranou Dohody o Európskom hospodárskom priestore (ďalej ako „EHP“), v rámci EHP alebo
 - b) v každej mene mimo EHP sa rovnako vzťahuje čl. 5.2., a to na tú časť platobnej operácie, ktorú poskytuje mBank, pričom takáto časť platobnej operácie sa vykonáva v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru. Celkové vybavenie reklamácie pri platobných službách v menách podľa prvej vety tohto odseku nesmie trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov.

6. Námietka proti vybaveniu reklamácie

- 6.1** Ak Klient nie je spokojný s vybavením svojej reklamácie, je oprávnený proti tejto skutočnosti bez zbytočného odkladu zaslať námietku, a to telefonicky alebo písomne.
- 6.2** Pokiaľ mBank námietku proti riešeniu reklamácie nevybaví v lehote 90 dní od jej prijatia, bude Klienta informovať o stave veci. Po ukončení prešetrovania mBank zašle Klientovi oznámenie o spôsobe vybavenia námietky, nie však neskôr ako 140 dní od podania námietky.
- 6.3** Ak Klient nie je spokojný s vybavením námietky, má na účely riešenia sťažnosti k dispozícii tieto možnosti mimosúdneho riešenia:
- a) mediácia na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii;
 - b) 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;
 - c) orgán dozoru nad právami spotrebiteľov – Národná banka Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava;
 - d) spotrebiteľské rozhodcovské konanie;
 - e) alternatívne riešenie sporu, kde si spotrebiteľ môže vybrať zo zverejneného zoznamu.
- V tejto súvislosti Banka dáva do pozornosti subjekt alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom BLUMENTAL OFFICE I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava-Staré Mesto, ktorý bol zriadený Slovenskou bankovou asociáciou a prostredníctvom ktorého môžu klienti, ktorí sú spotrebiteľmi, riešiť spory z bankových obchodov, ktoré súvisia so spotrebiteľskými zmluvami.

7. Náklady spojené s riešením reklamácií

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

8. Opravné zúčtovanie

- 8.1** 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.
- 8.2** Ak chybné zúčtovanie zapríčinila mBank:
- a) napraviť chyby v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na účet alebo z účtu Klienta; alebo
 - b) uskutočniť pokyn na vykonanie opravného zúčtovania voči tretím subjektom, ktoré boli účastníkmi transakcie ovplyvnenej chybným zúčtovaním.
- 8.3** Ak chybné zúčtovanie alebo chybné vykonanie prevodu zapríčinil svojím 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.
- 8.4** Registrácia platnej reklamácie klientom nezabavuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči banke po celý čas trvania reklamačného konania, a to ani v prípade, ak je reklamácia oprávnená a ako taká ma bezprostrednú súvislosť s plneným záväzkom.
- 8.5** 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.

9. Závěrečné ustanovenia

- 9.1 Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok a osobitých obchodných podmienok k produktom mBank.
- 9.2 Reklamáciu je možné uplatniť do 3 rokov od výskytu Nedostatku. Výnimku tvorí nepotvrdená alebo nesprávne vykonaná platba. Pri nej nárok na podanie reklamácie zaniká už po 13 mesiacoch od vykonania platby.
- 9.3 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.
- 9.4 Prípady neuvedené v Reklamačnom poriadku upravujú VOP a OP.
- 9.5 Reklamačný poriadok nadobúda platnosť a účinnosť dňa 4. decembra 2023.