

Reklamačný poriadok spoločnosti

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočka zahraničnej banky

BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, so sídlom Boulevard Haussmann 1, 75009 Paríž, FR, zapísaná v Registri obchodu a spoločností pod. č. 542 097 902, konajúca prostredníctvom BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočka zahraničnej banky, so sídlom Karadžičova 2, 811 09, Bratislava, IČO: 47 258 713, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 2990/B (ďalej len „banka“) týmto vydáva Reklamačný poriadok, ktorý upravuje postup klienta (resp. osoby podľa bodu 1. tohto Reklamačného poriadku) a banky v prípade, že klient uplatňuje voči banke:

- I.** reklamáciu výsledku operácie, t.j. jej uskutočnenie alebo neuskutočnenie, ak už bola alebo nebola uskutočnená bankou jednostranne alebo na príkaz klienta, a to na základe vzťahu medzi ním ako dlžníkom a bankou ako veriteľom vyplývajúceho zo zmluvy o spotrebiteľskom úvere alebo zmluvy o revolvingovom spotrebiteľskom úvere a vydaní kreditnej karty (ďalej spolu tiež len „**zmluva o úvere**“) uzatvorenej medzi nimi;
- II.** reklamáciu vyplývajúcu z jeho postavenia žiadateľa o úver;
- III.** reklamáciu vyplývajúcu z postavenia spotrebiteľa alebo držiteľa kreditnej karty označenej logom Cetelem (ďalej len „**kreditná karta**“) a úverového dlžníka banky v zmysle príslušných právnych predpisov v platnom znení, najmä zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení a zákona č. 129/2010 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení;
- IV.** reklamáciu súvisiacu s platobnými službami poskytovanými bankou v zmysle zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení;
- V.** reklamáciu vzťahujúcu sa na poistenie klienta alebo reklamáciu na finančné sprostredkovanie vykonávané podľa zákona č. 186/2009 Z.z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v platnom znení; na základe príslušných ustanovení zmluvy o úvere, rámcovej zmluvy o poskytovaní platobných služieb a na základe platných právnych predpisov.

1. Kto je oprávnený podať reklamáciu

Podat' reklamáciu je oprávnený klient banky, t.j. osoba, medzi ktorou a bankou existuje zmluvný vzťah na základe uzatvorenej zmluvy o úvere, prípadne nositeľ práv či povinností z tejto zmluvy, právny nástupca klienta, žiadateľ o úver, osoba zodpovedná za splácanie úveru popri klientovi v zmysle Občianskeho zákonníka, osoba, ktorá s bankou uzatvorila rámcovú zmluvu o poskytovaní platobných služieb alebo osoba poskytujúca súčinnosť poisťovni pri likvidácii poistnej udalosti v prípade úmrtia klienta (ďalej iba „**klient**“ alebo „**oprávnená osoba**“).

V prípade reklamácie transakcie uskutočnenej prostredníctvom kreditnej karty je nutné, aby reklamáciu podal držiteľ kreditnej karty s výnimkou, ak reklamáciu podáva osoba poskytujúca súčinnosť poisťovni pri likvidácii poistnej udalosti alebo právny nástupca klienta (formulár Reklamácia kartovej transakcie (ďalej len „**reklamačný formulár**“) podpíše osoba poskytujúca súčinnosť poisťovni pri likvidácii poistnej udalosti alebo právny nástupca klienta).

2. Ako a kde je možné reklamáciu podať

Reklamáciu je možné podať telefonicky alebo písomne v listinnej podobe alebo elektronicky v slovenskom jazyku. Potrebné kontaktné údaje sú uvedené v bode 9. tohto Reklamačného poriadku. Reklamácie operácií uskutočnených prostredníctvom kreditnej karty vybavuje banka prostredníctvom Oddelenia kreditných kariet. Písomnú reklamáciu je potrebné zaslať na adresu sídla banky.

Ak klient podáva telefonickú reklamáciu, ktorá nie je pri tomto telefonickom rozhovore alebo na jeho základe k jeho spokojnosti vyriešená a ak klient trvá na jej ďalšom či opätovnom prešetrení, je povinný potvrdiť telefonickú reklamáciu písomne najneskôr do 10 dní. V opačnom prípade nebude reklamačné konanie začaté.

3. Formálne náležitosti reklamácie

V reklamácií uvedie klient svoje meno, priezvisko, adresu, dátum narodenia, číslo úverovej zmluvy a dátum uzatvorenia úverovej zmluvy a v prípade reklamácie operácie uskutočnenej alebo zadanej prostredníctvom kreditnej karty tiež **číslo tejto karty**. Reklamácia musí obsahovať stručný popis napadnutej operácie alebo situácie, v prípade reklamovanej platobnej operácie i dátum, čas a miesto zadania príkazu na platobnú operáciu. Písomné doklady je nutné pripojiť v kópii k vyplnenému reklamačnému formuláru. Banka si môže vyžiadať od klienta predloženie originálu alebo úradne overenej kópie písomného dokladu, prípadne ďalšie dokumenty a dôkazné prostriedky, preukazujúce klientom uvádzané skutočnosti. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie vrátane jej príloh a s predložením reklamácie znáša klient. Klient podáva reklamáciu transakcie uskutočnenej prostredníctvom kreditnej karty na reklamačnom formulári, ktorý obdrží od banky na základe žiadosti prostredníctvom Oddelenia kreditných kariet. Reklamačný formulár je dostupný aj na internetovej stránke www.cetelem.sk. Ak banka vyzve písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky držiteľa kreditnej karty na doplnenie dokumentácie vzťahujúcej sa k reklamácií, je držiteľ karty povinný do 10 dní od doručenia, resp. oznámenia tejto žiadosti doručiť požadované doklady a informácie banke formou doporučenej zásielky. Nedodržanie tejto lehoty môže mať za následok zastavenie reklamačného konania v súvislosti s lehotami asociácie MasterCard International, resp. MasterCard Europe.

4. Lehoty pre podanie reklamácie

Reklamáciu je klient oprávnený uplatniť najneskôr v lehote stanovenej platnými právnymi predpismi. V prípade reklamácie neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, je klient oprávnený uplatniť reklamáciu bez zbytočného odkladu najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z úverového účtu alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet.

5. Zúčtovanie reklamácie a právo neprijat' reklamáciu

Podanie reklamácie súvisiacej s platobnými službami poskytovanými bankou, konkrétne platobnej operácie, ktorá nebola autorizovaná osobným identifikačným číslom (PIN) má odkladný účinok na povinnosť klienta uhradiť ku dňu splatnosti sumu zodpovedajúcu platobnej operácii, ktorú klient popiera, a to do doby doručenia odpovede banky o oprávnenosti reklamácie klientovi. V prípade, ak banka rozhodne, že reklamácia nie je opodstatnená, zúčtuje popieranú platobnú operáciu na ľarchu úverového účtu vedeného ku karte klienta spolu s príslušnými úrokmi a príp. inými poplatkami a informuje o tom klienta v nasledujúcom mesačnom výpise z úverového účtu.

Banka má právo bez ďalšieho odmietnuť reklamáciu ak:

- bola podaná osobou, ktorá nie je oprávnenou osobou podľa bodu 1. tohto Reklamačného poriadku;
- nebola podaná včas a spôsobom podľa tohto Reklamačného poriadku,
- neboli doložené požadované doklady preukazujúce klientom uvádzané skutočnosti a banka nemôže tieto doklady získať z vlastných zdrojov,
- vo veci bolo začaté súdne konanie alebo bolo vo veci príslušným orgánom už právoplatne rozhodnuté.

Odmietnutie reklamácie z uvedených dôvodov banka klientovi oznámi. Pri rozhodovaní o odmietnutí reklamácie banka prihliadne na dobu, kedy bola reklamácia banke doručená.

6. Lehota na vybavenie reklamácie

Banka je povinná reklamáciu podanú podľa bodu 2 tohto Reklamačného poriadku prijať a rozhodnúť o jej oprávnenosti v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom.

V prípade reklamácie súvisiacej s platobnými službami poskytovanými bankou rozhodne banka o oprávnenosti reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa podania reklamácie podľa bodu 2 tohto Reklamačného poriadku. Banka poskytne klientovi odpoveď ku každému bodu jeho reklamácie, a to v listinnej podobe alebo na inom trvanlivom médiu. Ak je to odôvodnené a lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, banka je povinný poskytnúť klientovi predbežnú odpoveď s jasným uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na reklamáciu a termín konečnej odpovede, pričom lehota na doručenie konečnej odpovede nesmie presiahnuť 35 pracovných dní.

Pri reklamácií vzťahujúcej sa na poistenie klienta alebo reklamácií vzťahujúcej sa na finančné sprostredkovanie banka vybaví reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa jej doručenia, pričom platí, že v tejto lehote je banka povinná písomne upovedomiť klienta o spôsobe vybavenia jeho sťažnosti. V odôvodnených prípadoch môže banka lehotu podľa predchádzajúcej vety predĺžiť najviac na 60 dní odo dňa doručenia reklamácie, pričom musí klientovi oznámiť dôvody predĺženia lehoty na 60 dní a to do 30 dní odo dňa doručenia reklamácie..

Ostatné reklamácie banka vybavuje ihneď, najneskôr však v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie klientom. V tejto lehote oznámi klientovi výsledok reklamácie, a to telefonicky alebo písomne podľa povahy veci a spôsobu uplatnenia reklamácie.

Lehota na vybavenie reklamácie začína plynúť od dňa prijatia reklamácie, ktorá je úplná a bez nedostatkov.

7. Nesúhlas klienta s výsledkom reklamačného konania

V prípade, ak klient nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, má právo obrátiť sa do 30 dní odo dňa oznámenia výsledku reklamácie písomne na banku s následnou reklamáciou. Následná reklamácia nemá odkladný účinok. Pre vybavenie následnej reklamácie platia lehoty podľa bodu 6 tohto Reklamačného poriadku. V prípade nesúhlasu so spôsobom vybavenia reklamácie má klient právo obrátiť sa na príslušný súd alebo predložiť podanie Národnej banke Slovenska.

8. Reklamácia poistenia

Ak sa reklamácia týka likvidácie poistnej udalosti, banka reklamáciu odovzdá zmluvnej Poistovni Cardif Slovakia, a.s. (ďalej iba „**poist'ovňa**“). Ďalší postup pri vybavovaní reklamácie, vrátane výsledku je plne v kompetencii poisťovne, ktorá reklamáciu rieši priamo s klientom. Ostatné prípady reklamácií týkajúcich sa poistenia (napr. zúčtovanie poplatku za poistenie atď.) vybavuje banka prostredníctvom Oddelenia kreditných kariet v súlade s ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.

9. Kontaktné údaje pre podanie reklamácie

Sídlo banky: BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE SA, pobočka zahraničnej banky, Karadžičova 2, 811 09, Bratislava, tel.: 02/ 593 42 773, 0850 11 12 12, fax.:02/ 593 42 290, www.cetelem.sk (kontaktný formulár).

10. Záverečné ustanovenia

Tento Reklamačný poriadok sa stáva účinným dňom 13.01.2018. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke www.cetelem.sk. Reklamačný poriadok je k dispozícii v sídle banky. Banka si vyhradzuje právo zmeniť tento Reklamačný poriadok v nadväznosti na zmenu príslušných právnych predpisov alebo zmenu svojej obchodnej politiky. Zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi banka klientovi zverejnením na svojej internetovej stránke a sprístupnením v sídle banky.