

## **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**

Podatť 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 reklamacii uvedie klient svoje meno, priezvisko, adresu, dátum narodenia, číslo zmluvy o úvere a dátum jej uzatvorenia 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](http://www.cetelem.sk). Reklamačný formulár je potrebné vyplniť riadne, úplne a čitateľne. Ak banka vyzve písomne, elektronickou poštou alebo telefonicky držiteľa kreditnej karty na doplnenie dokumentácie vzťahujúcej sa k reklamacii, je držiteľ karty povinný do 10 dní od doručenia, resp. oznámenia tejto žiadosti doručiť požadované doklady a informácie banke formou doporučenej zásielky.

### **4. Lehoty pre podanie reklamácie**

Reklamáciu je klient oprávnený uplatniť najneskôr v lehote stanovenej platnými právnymi predpismi. Reklamáciu neautorizovanej alebo chybné vykonanej platobnej operácie, týkajúcej sa prevodu peňažných prostriedkov z úverového rámca kreditnej karty na iný klientom učený účet je klient povinný uplatniť bez zbytočného odkladu najneskôr však do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z úverového účtu vedeného ku kreditnej karte alebo pripísania finančných prostriedkov na platobný účet. Reklamáciu platobnej operácie vykonanej prostredníctvom kreditnej karty možno uplatniť do 120 dní odo dňa zúčtovania tejto platobnej operácie; v prípade ak je reklamácia podaná neskôr, banka v zmysle medzinárodných reklamačných pravidiel asociácie MasterCard International, resp. MasterCard Europe nezaručuje, že reklamáciu bude možné prešetriť.

### **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) alebo ktorá bola vykonaná prostredníctvom internetu a banka nevyžadovala silnú autentifikáciu 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 ťarchu 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.

V ostatných prípadoch podanie reklamácie nezaväzuje klienta povinnosti plniť svoje záväzky voči banke po celú dobu trvania reklamačného konania a to ani v prípade, kedy je reklamácia klienta oprávnená a ako taká má bezprostrednú príčinnú súvislosť s plneným záväzkom.

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 reklamacii vzťahujúcej sa na poistenie klienta alebo reklamacii 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 vecí 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 podať podnet adresovaný Inštitútu alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie so sídlom Blumental Office I., Mýtna 48, 811 07 Bratislava v súlade so zákonom č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov v platnom znení alebo predložiť podanie Národnej banke Slovenska, Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava alebo sa obrátiť na príslušný súd.

## **8. Reklamácia poistenia**

Ak sa reklamácia týka likvidácie poistnej udalosti, banka reklamáciu odovzdá zmluvnej Poistovni Cardif Slovakia, a.s. (ďalej iba „**poistovňa**“). 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](http://www.cetelem.sk) (kontaktný formulár).

## **10. Záverečné ustanovenia**

Tento Reklamačný poriadok sa stáva účinným dňom 14.09.2019. Reklamačný poriadok je zverejnený na internetovej stránke [www.cetelem.sk](http://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 prístupným v sídle banky.