

Vážení klienti,

dovoľujeme si Vás informovať, že KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky mení a dopĺňa Reklamačný poriadok. Zmeny nadobúdajú účinnosť dňa 1. januára 2021, pokiaľ platné právne predpisy alebo Zmluva medzi Bankou a Klientom neustanovujú inak.

Zmenený text spočíva v doplnení informácii o možnosti alternatívneho riešenia sporov a tiež možnosti riešenia sporov mediáciou alebo rozhodcovským súdom v prípade, ak Klient nebude spokojný s výsledkom Reklamačného konania. Tieto požiadavky vyplývajú z legislatívnych zmien.

Dokument je k dispozícii vo dvoch verziách. Vo verzii tzv. sledovania zmien (track changes) sú zobrazené zmeny oproti predchádzajúcej platnej verzii. V druhej verzii sú už tieto zmeny priamo zapracované a zobrazené je aktuálne znenie Reklamačných podmienok. Obidve verzie sú k dispozícii v sídle KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky na Obchodnej 2 v Bratislave, na našej webovej stránke: <http://sk.kdbbank.eu/>. Súčasným klientom ich posielame aj prostredníctvom služby KDB Netbank

Ak so zmenami nesúhlasíte, máte právo písomnou formou s nami vypovedať zmluvu a to bezplatne a s okamžitou účinnosťou.

S úctou

KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky

# **REKLAMAČNÝ PORIADOK**

**KDB Bank Europe, Ltd., pobočka zahraničnej banky  
(ďalej len „Banka“)**

**Nadobudnutie účinnosti: 1. januára 2021, pokiaľ právne predpisy alebo zmluva medzi Bankou a Klientom neupravuje inak (pre existujúcich Klientov, ktorí sú spotrebiteľmi zmeny nadobúdajú účinnosť 10. 1. 2021)**

## 1. Úvodné ustanovenia

- 1.1 Toto je úplné znenie Reklamačného poriadku vydaného KDB Bank Europe, Ltd., pobočka zahraničnej banky. KDB Bank Europe Ltd. je súkromná akciová spoločnosť so sídlom Bajcsy-Zsilinszky út 42-46.; 1054 Budapešť, Maďarsko, registračné číslo: 01-10-041313, ktorá je od 16. novembra 1998 oprávnená na vedenie bežných a podnikateľských bankových účtov, na poskytovanie platobných služieb a prijímania vkladov, a naďalej môže svoju činnosť vykonávať na základe rozhodnutia maďarského Úradu pre dohľad nad finančným trhom zo dňa 26. novembra 1997, pod č. 962/1997/F a ktorá pôsobí na území Slovenskej republiky prostredníctvom svojej pobočky KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky so sídlom Obchodná 2, 811 06 Bratislava, IČO 47 248 572 zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 2227/B na základe jedného bankového povolenia a oznámenia Národnej banky Slovenska o podmienkach pre výkon bankových činností pobočkou zahraničnej banky č. ODB-3574-4/2013 zo dňa 30. 04. 2013 (ďalej len „Banka“). Telefonický kontakt: +421 23211 6880 (KDB Kontakt Slovensko alebo 06 (40) 532-532 (KDB Kontakt). E-mail: info@kdbbank.eu. Webové sídlo: <http://sk.kdbbank.eu/>. Orgán dohľadu: Národná banka Slovenska: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava a Maďarská Národná Banka: Magyar Nemzeti Bank, 1054 Szabadság tér 9., 1850 Budapešť, Maďarsko. Tento Reklamačný poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a Klienta v rámci reklamačného konania na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií Klientov definovaných v bode 1.5 tohto Reklamačného poriadku voči Banke, ktoré súvisia s kvalitou alebo správnosťou služieb, ktoré Banka Klientom poskytuje na základe a v súvislosti so Zmluvami uzatvorenými medzi Bankou a Klientom, najmä postupy a lehoty vybavovania týchto reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s týmito reklamáciami a ostatné súvisiace právne vzťahy.
- 1.2 Tento Reklamačný poriadok je súčasťou Všeobecných obchodných podmienok vydaných Bankou (ďalej len “VOP”), Obchodných pravidiel o bankových účtoch, platobných službách a vkladoch (ďalej len „OP“) ako aj všetkých osobitných obchodných podmienok vydaných Bankou pre jednotlivé druhy bankových produktov (ďalej len „OOP“). Pod pojmom OOP sa rozumie Obchodné podmienky pre telefonické a elektronické bankové služby a Obchodné podmienky pre debetné platobné karty VISA CHIP.
- 1.3 V rozsahu v akom sa ustanovenia VOP, OP alebo OOP líšia od ustanovení tohto Reklamačného poriadku, majú ustanovenia VOP, OP alebo OOP prednosť pred jednotlivými ustanoveniami tohto Reklamačného poriadku.
- 1.4 Pojmy, písané veľkými počiatočnými písmenami, používané v tomto Reklamačnom poriadku, majú význam, ktorý je definovaný vo VOP, OP alebo OOP, pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak.
- 1.5 Banka a Klient sa dohodli, že reklamáciou sa pre účely Reklamačného poriadku rozumie Klientom voči Banke uplatnené právo na preverenie správnosti a kvality služieb Banky, zo zodpovednosti za vady bankových produktov a poskytovania platobných služieb a ostatných podnetov Klienta v rozsahu a spôsobom podľa príslušných právnych predpisov a tohto Reklamačného poriadku a v lehotách určených týmto Reklamačným poriadkom (ďalej len “Reklamácia”).

## 2. Lehoty a postupy vybavovania Reklamácií

- 2.1 Klient je oprávnený uplatniť Reklamáciu a Banka prijíma Reklamáciu v prevádzkových priestoroch Banky, najneskôr však do ukončenia pokladničných hodín Banky.
- 2.2 Klient je povinný uplatniť Reklamáciu voči Banke spôsobom uvedeným v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, a to bez zbytočného odkladu odo dňa zistenia tejto skutočnosti, najneskôr však do 6 mesiacov odo dňa, kedy mal Klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom Reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu zistiť, pokiaľ sa Banka s Klientom výslovne nedohodli inak a ak ide o Reklamáciu Klienta, ktorý je spotrebiteľom v zmysle zákona o platobných službách, týkajúcu sa neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie tak najneskôr do 13 mesiacov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu alebo ich pripísania na účet. Ak všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú dobu zodpovednosti za vady veci alebo služby poskytnutej Bankou Klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto bodu a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, je Klient povinný uplatniť Reklamáciu takejto vady voči Banke najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
- 2.3 Pokiaľ Klient v lehote uvedenej v bode 2.2 tohto Reklamačného poriadku nevytkne Banke túto zistenú skutočnosť, zanikajú jeho práva zo zodpovednosti za vady.
- 2.4 Klient môže podať Reklamáciu nasledujúcimi spôsobmi:
- osobne na pobočke KDB Bank v Bratislave,
  - písomne formou listu odoslaného na adresu Banky (KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky, Obchodná 2, 811 06 Bratislava),
  - elektronickým listom na centrálnu e-mailovú adresu: staznosti@kdbbank.eu
  - telefonicky cez KDB Kontakt na centrálnom telefónnom čísle 06 (40) 532-532,
  - listom (tzv. „Free Format Letter“) prostredníctvom služby KDB NetBank

Klient je povinný v Reklamácii určito, zrozumiteľne, správne a presne uviesť reklamované skutočnosti, ktoré namieta a svoje tvrdenia aj vierohodným spôsobom preukázať, najmä predložením právne relevantných dokladov, okrem prípadov, kedy osobitný právny predpis ukladá dôkazné bremeno na Banku. Klient je ďalej v tejto Reklamácii povinný uviesť aj práva, ktoré týmto spôsobom voči Banke uplatňuje; pričom takýmto právom Klienta zo zodpovednosti za vady je najmä právo, aby bola vada odstránená.

- 2.5 Pokiaľ si Klient nesplní povinnosti uvedené v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku, Banka nie je povinná sa jeho Reklamáciou zaoberať a skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie, pokiaľ Klient neodstráni nedostatky svojej Reklamácie alebo ak osobitný právny predpis neurčí inak. Ak Klient odstráni nedostatky svojej Reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty uvedené v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku.
- 2.6 Klient je povinný Banke poskytnúť súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamovanej skutočnosti, pokiaľ odmietne túto súčinnosť poskytnúť, Banka nie je povinná vykonať ďalšie preverenie Reklamácie a nie je povinná ďalej skúmať oprávnenosť Klientovej Reklamácie.

2.7 Banka je oprávnená v rámci svojej právomoci vykonať preverenie Reklamácie a odborné posúdenie reklamovanej vady. Následne Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie v lehotách:

- a) ihneď, v zložitejšom prípade do troch pracovných dní po uplatnení Reklamácie Klientom, pričom celkové vybavenie Reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní odo dňa uplatnenia Reklamácie, ak nie je v písm. b) alebo c) tohto bodu uvedené inak;
- b) Pokiaľ ide o Reklamáciu platobných služieb, Banka rozhodne o oprávnenosti Reklamácie bezodkladne, najneskôr však do 15 Bankových pracovných dní odo dňa jej doručenia. V odôvodnených prípadoch, keď lehotu 15 Bankových pracovných dní podľa predchádzajúcej vety nie je možné dodržať, poskytne Banka podávateľovi Reklamácie týkajúcej sa platobných služieb predbežnú odpoveď s uvedením dôvodov oneskorenia odpovede na Reklamáciu týkajúcu sa platobných služieb a termín konečnej odpovede Banky na Reklamáciu platobných služieb. Lehota na doručenie konečnej odpovede Banky na Reklamáciu týkajúcu sa platobných služieb nepresiahne 35 Bankových pracovných dní.
- c) Celkové vybavenie Reklamácie týkajúcej sa platobných služieb:
  - v inej mene, ako je euro, alebo mene zmluvného štátu Dohody o Európskom hospodárskom priestore v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru, alebo
  - v každej mene mimo Európskeho hospodárskeho priestoru nebude trvať dlhšie ako 35 Bankových pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako 6 mesiacov. Predbežnú odpoveď a konečnú odpoveď na Reklamáciu týkajúcu sa platobných služieb Banka Klientovi písomne oznámi.

2.8 Banka potvrdí Klientovi prevzatie jeho Reklamácie. O vybavení Reklamácie vydá Banka Klientovi písomný doklad v lehotách uvedených v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku. Takýto písomný doklad vydá Banka Klientovi aj vtedy, ak nevyhovie Reklamácii v celom rozsahu už pri uplatnení tejto Reklamácie Klientom.

### **3 Dodatočné ustanovenia pre podávanie a vybavovanie reklamácií týkajúcich sa spracúvania osobných údajov**

3.1 Klient ako dotknutá osoba podľa všeobecne záväzných právnych predpisov upravujúcich spracúvanie osobných údajov má v súvislosti so spracúvaním osobných údajov Bankou nasledujúce práva:

- právo na prístup k osobným údajom,
- právo na opravu nesprávnych či neúplných osobných údajov,
- právo na prenosnosť údajov,
- právo na obmedzenie spracúvania,
- právo na vymazanie osobných údajov, za predpokladu, že to nie je v rozpore so všeobecne záväznými právnymi predpismi,
- právo začať konanie pred orgánom dohľadu (Úrad na ochranu osobných údajov). Adresa Úradu na ochranu osobných údajov: Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 82007 Bratislava. Viac informácií nájdete na <https://dataprotection.gov.sk/uouu/>;
- ďalšie práva stanovené právnymi predpismi na ochranu osobných údajov,

- právo namietať spracúvanie z dôvodov týkajúcich sa konkrétnej situácie Klienta.

3.2 Klient ako dotknutá osoba môže uplatňovať svoje práva na adrese KDB Bank Europe, Ltd., pobočka zahraničnej banky, Obchodná 2, 811 06 Bratislava. Rovnako je možné kontaktovať zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov na účely uplatnenia práv dotknutej osoby:

3.2.1 Kontaktné údaje pre komunikáciu iba v maďarskom jazyku:

Data Protection Officer

Bajcsy-Zsilinszky út 42-46

1054 Budapest,

e-mail: adatvedelem@kdbbank.eu.

3.2.2 Kontaktné údaje pre komunikáciu v slovenskom jazyku:

e-mail: info@kdbbank.eu,

telefón: +421 23211 6880

adresa: Obchodná 2, 811 06 Bratislava

Klient musí svoju sťažnosť podať buď osobne na niektorej z vyššie uvedených adries, alebo ju zaslať poštou príp. kuriérom, resp. e-mailom. Telefonický kontakt je určený výlučne na uľahčenie komunikácie, nenahrádza však podanie uskutočnené písomnou formou alebo e-mailom.

3.3 Banka zabezpečí, aby o prijatí sťažnosti alebo o uplatnení práv Dotknutej osoby bola informovaná zodpovedná osoba Banky pre ochranu osobných údajov, pokiaľ sťažnosť nebola prijatá priamo touto osobou.

3.4 Odpoveď na sťažnosť Klienta alebo na jeho žiadosť o uplatnenie práv dotknutej osoby Banka zabezpečí do jedného mesiaca od ich prijatia. Uvedenú lehotu môže Banka v odôvodnených prípadoch s ohľadom na komplexnosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace, a to aj opakovane. Banka je povinná informovať o každom takom predĺžení dotknutú osobu do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi predĺženia lehoty. Odpoveď Banka zašle na adresu požadovanú Klientom; v prípade ak ju Klient neurčil, Banka odpoveď zašle na korešpondenčnú adresu Klienta, ktorú má k dispozícii. Na žiadosť alebo sťažnosť prijatú elektronicky, Banka odpovie elektronicky.

3.5 Povinnosť Banky zachovávať bankové tajomstvo podľa osobitných predpisov nie je dotknutá. Z tohto dôvodu, pokiaľ by Banka mala pochybnosti ohľadom bezpečnosti doručenia informácií požadovaných Klientom v sťažnosti je oprávnená dohodnúť s Klientom bezpečný spôsob doručenia, ak sa s Klientom takýto spôsob nepodarí dohodnúť, je Banka vždy oprávnená zaslať informácie doporučenou poštou na korešpondenčnú adresu Klienta.

3.6 Ak Banka neprijme opatrenia, o ktoré ho dotknutá osoba požiadala, do jedného mesiaca od doručenia žiadosti informuje dotknutú osobu o dôvodoch nekonania a o možnosti podať návrh na pred orgánom dohľadu (Úrad na ochranu osobných údajov). Adresa Úradu na ochranu osobných údajov: Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 82007 Bratislava.

- 3.7 Odpoveď a informácie požadované Klientom v súvislosti uplatňovaním jeho práva ako dotknutej osoby Banka poskytuje bezodplatne. Ak je však žiadosť Klienta ako dotknutej osoby zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná najmä pre jej opakujúcu sa povahu, Banka môže
- a) požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na oznámenie alebo primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo
  - b) odmietnuť konať na základe žiadosti,
  - c) požiadať o poskytnutie dodatočných informácií potrebných na potvrdenie totožnosti dotknutej osoby, ak má oprávnené pochybnosti o totožnosti fyzickej osoby, ktorá podáva žiadosť.
- 3.8 Ak Klient nie je spokojný s odpoveďou Banky je oprávnený začať konanie pred orgánom dohľadu (Úrad na ochranu osobných údajov). Adresa Úradu na ochranu osobných údajov: Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 82007 Bratislava. Viac informácií nájdete na <https://dataprotection.gov.sk/uouu/>

#### **4. Chybné zúčtovanie**

- 4.1 Pokiaľ je predmetom Reklamácie chyba v zúčtovaní tuzemskej úhrady, je Klient povinný oznámiť Banke túto chybu a uplatniť nárok na jej odstránenie najneskôr v lehote určenej v bode 2.2. a spôsobom, ktorý je uvedený v bode 2.4 tohto Reklamačného poriadku.
- 4.2 Banka bez zbytočného odkladu preskúma toto oznámenie Klienta v lehotách a spôsobom stanoveným v bode 2.7 tohto Reklamačného poriadku a pokiaľ zistí, že túto chybu zavinila, odstráni chybu v zúčtovaní vykonaním opravného zúčtovania na účet alebo z účtu Klienta, a to bez zbytočného odkladu po tom, ako toto chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od Klienta alebo od inej banky a dá pokyn na vykonanie opravného zúčtovania iným vykonávacím inštitúciám a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na prevode ovplyvnenom chybným zúčtovaním.
- 4.3 Pokiaľ chybu zavinila iná banka, Banka ju bez zbytočného odkladu požiada o vykonanie opravného zúčtovania, pričom Banka nezodpovedá za vykonanie tohto opravného zúčtovania inou bankou, za jeho správnosť alebo včasnosť.
- 4.4 Pokiaľ Klient neoznámí Banke chybu v zúčtovaní v lehote uvedenej v bode 4.1 tohto Reklamačného poriadku, uplynutím tejto lehoty mu zaniká nárok na náhradu škody, ktorá mu vznikla v súvislosti s chybným zúčtovaním.
- 4.5 Ustanovenia čl. 2 tohto Reklamačného poriadku sa primerane použijú aj vtedy, ak je predmetom Reklamácie chyba v zúčtovaní v zmysle tohto článku Reklamačného poriadku.

#### **5. Náklady vybavovania Reklamácií**

- 5.1 Pokiaľ nie je v tomto Reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním Reklamácie bez ohľadu na to, či je Reklamácia oprávnená alebo nie, uhrádza Banka.

5.2 Pokiaľ Banke vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej Reklamácie týkajúcej určitého bankového produktu s výnimkou platobných služieb v tuzemskej mene alebo inej mene zmluvného štátu Európskeho hospodárskeho priestoru poskytovaných v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru je Klient povinný Banke uhradiť všetky skutočné náklady na vybavenie tejto Reklamácie, ktoré vznikli Banke alebo tretím osobám, ktoré sa podieľali na vybavení tejto Reklamácie v súvislosti s vybavovaním tejto Reklamácie. Ustanovenie tohto bodu sa neuplatní, ak v zmysle osobitných predpisov uhradza tieto náklady Reklamácie Banka.

5.3 Banka nie je povinná postupovať v zmysle bodu 5.1 tohto Reklamačného poriadku, ak podanie Klienta nie je Reklamáciou. Ide pritom najmä o také podanie Klienta, ktorým Klient nereklamuje vadu na strane Banky (napr. pri žiadosti Klienta o prešetrenie pripísania sumy prevodu na účet príjemcu vedeného bankou v zahraničí).

## **6. Vylúčenie zodpovednosti Banky**

6.1. Okrem dôvodov vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti podľa OOP, OP a VOP Banka nezodpovedá za porušenie povinností pri poskytovaní platobných služieb vtedy, ak preukáže, že porušenie jej povinností bolo spôsobené okolnosťami vylučujúcimi zodpovednosť podľa Obchodného zákonníka alebo postupom podľa osobitného predpisu. Za okolnosti vylučujúce zodpovednosť sa považuje prekážka, ktorá nastala nezávisle od vôle povinnej strany a bráni jej v splnení jej povinností, ak nemožno rozumne predpokladať, že by povinná strana túto prekážku alebo jej následky odvrátila alebo prekonala, a ďalej, že by v čase vzniku záväzku túto prekážku predvídala.

6.2. Banka nenesie zodpovednosť za konanie podľa osobitných predpisov, a to:

- a) ak Banka v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi odmietne vykonanie obchodnej operácie alebo zdrží neobvyklú obchodnú operáciu,
- b) ak Banka plní depozitnú povinnosť držať v záujme stability meny počas určitej doby na osobitnom účte v banke ustanovené percento objemu peňažných prostriedkov,
- c) ak Banka neuskutočňuje akékoľvek úhrady z tuzemska do zahraničia a neprevádza peňažné prostriedky do zahraničia počas vyhlásenia núdzového stavu v devízovom hospodárstve,
- d) ak je banke dňom, kedy sa vklady stali nedostupnými, pozastavené nakladanie s vkladmi a zakázané prijímať ďalšie vklady,
- e) ak správca pri výkone nútej správy v Banke po predchádzajúcom súhlase Národnej banky Slovenska (NBS) alebo Maďarskej národnej banky (PSZÁF) čiastočne alebo úplne pozastaví nakladanie vkladateľov s ich vkladmi v Banke, najdlhšie na dobu 30 dní,
- f) ak NBS alebo PSZÁF pred skončením konania uloží Banke predbežné opatrenie.

## **7. Záverečné ustanovenia**

7.1 Banka a Klient sa dohodli, že právne vzťahy medzi Bankou a Klientom výslovne neupravené týmto Reklamačným poriadkom, sa budú riadiť príslušnými ustanoveniami jednotlivých zmlúv uzavretými medzi Bankou a Klientom, príslušnými ustanoveniami OOP, príslušnými ustanoveniami OP, príslušnými ustanoveniami VOP, príslušnými ustanoveniami Zákona o platobných službách, Obchodného zákonníka a ostatných



súvisiacich právnych predpisov platných na území Slovenskej republiky, a to v tomto poradí.

- 7.2 Ak dôjde medzi Bankou a Klientom k uzatvoreniu rozhodcovskej zmluvy alebo spotrebiteľskej rozhodcovskej zmluvy, môžu byť prípadné spory, ktoré vzniknú alebo vznikli z bankových obchodov riešené okrem reklamačného konania a súdneho konania aj prostredníctvom rozhodcovského konania podľa zákona č. 244/2002 Z. z. o rozhodcovskom konaní alebo podľa zákona č. 355/2014 Z. z. o spotrebiteľskom rozhodcovskom konaní.
- 7.3 Ak dôjde medzi Bankou a Klientom k uzatvoreniu dohody o riešení sporu mediáciou, bude možné riešiť spor mimosúdne tiež mediáciou na základe zákona č. 420/2004 Z. z. o mediácii. Zásada dobrovoľnosti mediačného konania týmto nie je dotknutá.
- 7.4 Banka týmto dáva do pozornosti Klientom – spotrebiteľom, že je tu aj možnosť alternatívneho riešenia sporov súvisiacich s bankovými obchodmi, vrátane sporov z platobných služieb, prostredníctvom subjektov alternatívneho riešenia sporov, ktoré sú oprávnené riešiť spory súvisiace s takýmito obchodmi, a to podľa voľby spotrebiteľa, vrátane výberu príslušného subjektu alternatívneho riešenia sporov podľa voľby spotrebiteľa. Ak Klient, ktorý je spotrebiteľom nesúhlasí so spôsobom vybavenia reklamácie, alebo jeho podnet nebol vybavený včas, je oprávnený v tej istej veci podať návrh na príslušný subjekt alternatívneho riešenia sporov podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia sporov vedie Ministerstvo hospodárstva SR na internetovej stránke [www.mhsr.sk](http://www.mhsr.sk) Slovenská banková asociácia ako subjekt alternatívneho riešenia sporov medzi bankami a ich klientmi – spotrebiteľmi, zriadila na tento účel samostatný inštitút alternatívneho riešenia sporov s názvom Inštitút alternatívneho riešenia sporov Slovenskej bankovej asociácie, so sídlom BLUMENTAL OFFICE I., Mýtne 48, 811 07 Bratislava. Viac informácií o riešení sporov týmto subjektom nájdete na [www.institutars.sk](http://www.institutars.sk)
- 7.5 Banka je oprávnená jednostranne meniť alebo dopĺňať Reklamačný poriadok (pričom zmenou sa rozumie aj čiastočné alebo úplné nahradenie Reklamačného poriadku novým Reklamačným poriadkom), a to z dôvodu:
- zmien právnych predpisov, alebo
  - vývoja na bankovom alebo finančnom trhu, ktorý je objektívne spôsobilý ovplyvniť poskytovanie
  - bankových produktov alebo podmienky vybavovania Reklamácií vo vzťahu k ich poskytovaniu, alebo
  - zmien technických možností poskytovania bankových produktov alebo vybavovania Reklamácií, alebo
  - zabezpečenia bezpečného fungovania bankového systému, alebo
  - zabezpečenia obozretného podnikania Banky a bankovej stability, alebo
  - skvalitnenia a zjednodušenia poskytovania bankových produktov alebo vybavovania Reklamácií.

Aktuálne znenie Reklamačného poriadku určí Banka zverejnením najneskôr 15 kalendárnych dní pred nadobudnutím účinnosti zmeny. Klient je oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas s takouto zmenou Reklamačného poriadku písomným oznámením doručeným Banke do 15 kalendárnych dní od kedy bola zmena určená zverejnením. Ak je predmetom zmeny Reklamačného poriadku zmena v prijímaní alebo vybavovaní Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných

službách, Banka takúto zmenu určí zverejnením najneskôr 2 mesiace pred nadobudnutím jej účinnosti. Klient je v takomto prípade oprávnený vyjadriť svoj nesúhlas s takouto zmenou písomným oznámením doručeným Banke do 2 mesiacov od kedy bola zmena určená zverejnením. Ak sa tak nestane, zmeny a doplnky nadobúdajú účinnosť v deň v nich uvedený, ak Klient

- (i) po zverejnení Reklamačného poriadku vykoná akýkoľvek úkon voči Banke alebo
- (ii) pokračuje v prijímaní bankových služieb Banky tak, že z danej situácie je zrejmé, že má vôľu v danom zmluvnom vzťahu s Bankou pokračovať alebo
- (iii) svojím konaním potvrdí, že sa so znením zmeneného alebo doplneného Reklamačného poriadku oboznámil.

Ak Klient v uvedenej lehote vyjadří svoj nesúhlas so zmenou Reklamačného poriadku a nedôjde k dohode, je Klient oprávnený svoj zmluvný vzťah s Bankou ukončiť výpoveďou s okamžitou účinnosťou a ak je dôvodom výpovede nesúhlas so zmenou v prijímaní alebo vybavovaní Reklamácií vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb v zmysle zákona o platobných službách, tak aj bez Poplatku. Rovnako Banka je oprávnená v takomto prípade svoj zmluvný vzťah s Klientom vypovedať s okamžitou účinnosťou a vyhlásiť svoje Pohľadávky voči Klientovi za okamžite splatné.

7.6 Tento Reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky zmluvné vzťahy medzi Bankou a Klientom, pokiaľ v ňom nie je uvedené inak.

KDB Bank Europe Ltd., pobočka zahraničnej banky