

# Reklamačný poriadok Wüstenrot stavebnej sporiteľne, a.s.

Reklamačný poriadok vydáva Wüstenrot stavebná sporiteľňa a.s., zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I pod č. Sa 529/B, IČO: 31351026, (ďalej len „WSS“).

## I. Úvodné ustanovenia

1. Reklamačný poriadok upravuje právne vzťahy, ktoré vznikli alebo vzniknú v súvislosti s poskytovaním služieb WSS oprávneným osobám, najmä postupy a lehoty vybavovania reklamácií a úhrady nákladov spojených s reklamačným konaním v zmysle zmluvy uzatvorenej medzi WSS a oprávnenou osobou, všeobecnými obchodnými podmienkami (ďalej len „VOP“) pre stavebné sporenie a sadzovníkom poplatkov.
2. Reklamáciou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie podanie oprávnenej osoby (fyzická alebo právnická osoba), ktorého predmetom je uplatnenie práva zo zodpovednosti za chyby bankových produktov a služieb poskytovaných WSS.
3. Za sťažnosť sa považuje podanie oprávnenej osoby, ktoré upozorňuje na nedostatky v kvalite služieb poskytovaných zamestnancami WSS a pracovníkmi odbytovej siete (odborné poradenstvo, poskytovanie informácií, vystupovanie, komunikácia, postup pri vybavovaní rôznych požiadaviek klientov, atď.). Ďalej sa sťažnosťou rozumie i sťažnosť na porušenie povinností pri výkone finančného sprostredkovania podľa zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve v znení neskorších predpisov. V ďalšom texte sa termín sťažnosť zhoduje s termínom reklamácia.
4. Oprávnenou osobou sa rozumie klient WSS, záujemca o stavebné sporenie, fyzická alebo právnická osoba ktorá sa domáha nápravy alebo upozorňuje na nedostatky v súvislosti s čl. I. bod 2. a bod 3. tohto reklamačného poriadku.
5. Ak oprávnená osoba nevie posúdiť či ide o reklamáciu alebo sťažnosť, rozhodujúci je obsah podania, čo posúdi WSS.
6. Reklamačný poriadok neupravuje postup riešenia podaní:
  - a) týkajúcich sa odmien a provízií zamestnancom WSS a pracovníkom odbytovej siete,
  - b) zo strany zamestnancov WSS a pracovníkov odbytovej siete súvisiacich s ich prevádzkovou činnosťou pri poskytovaní služieb stavebného sporenia klientom WSS,
  - c) týkajúcich sa zmluvných vzťahov, ktorých priamym účastníkom nie je osoba, ktorá podáva reklamáciu.

## II. Zásady prijímania a postupy vybavovania reklamácií

1. Oprávnená osoba môže podať reklamáciu:
  - a) písomne na adresu ústredia Wüstenrot stavebnej sporiteľne, a.s. alebo osobne na ktoromkoľvek z obchodných zastúpení, na ktorých je možné prijatie písomnej reklamácie,
  - b) faxom,
  - c) elektronickou poštou na e-mailovú adresu [infosporitelna@wuestenrot.sk](mailto:infosporitelna@wuestenrot.sk),

d) telefonicky na telefónnych číslach: 0850 60 60 60, pri volaniach zo zahraničia +421 2 33 06 88 00, kedy príde k automatickému zaznamenaniu telefonického hovoru prostredníctvom informačných technológií.

2. Písomná reklamácia musí byť vlastnoručne podpísaná oprávnenou osobou. Uvedené sa nevzťahuje na reklamácie prijaté telefonicky a doručené elektronickou poštou.
3. Z reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva, komu je adresovaná a čoho sa oprávnená osoba domáha. Klient je povinný uviesť pravdivé, určité a zrozumiteľné údaje. Tvrdenia uvedené v reklamácií je potrebné preukázať, k reklamácií je nevyhnutné pripojiť všetky dôkazy, o ktoré sa oprávnená osoba vo svojom tvrdení opiera.
4. Ak reklamácia neobsahuje náležitosti uvedené v bodoch 2. a 3. tohto článku a nie je možné postupovať podľa článku III. bod 2., WSS ju môže zamietnuť alebo požiadať o doplnenie, o čom písomne informuje oprávnenú osobu.
5. WSS neprijíma anonymné sťažnosti. Za anonymnú sťažnosť sa považuje tá, ktorá neobsahuje meno, priezvisko, adresu fyzickej osoby, jej podpis alebo názov a sídlo právnickej osoby, predmet sťažnosti a čoho sa sťažovateľ domáha, prípadne sťažnosť sa týka zmluvy, ktorej majiteľom nie je sťažovateľ. V zmysle zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách v aktuálnom znení WSS poskytuje informácie o svojich klientoch, o ich obchodoch, stavoch na účte, resp. o ich obchodnom vzťahu výlučne osobám určených zákonom len za podmienok ustanovených v platnej legislatíve.

### **III. Reklamačné konanie**

1. Reklamačné konanie začína doručením reklamácie oprávnenou osobou spôsobom uvedeným v článku II. tohto reklamačného poriadku. Za deň doručenia reklamácie sa považuje u poštových zásielok - deň doručenia reklamácie do podateľne sídla WSS (pečiatka – dátum došlej pošty); pri doručení faxom – deň doručenia faxovej správy na ústredie WSS, pri osobnom doručení – dátum na kópii reklamácie oprávnenej osoby, ktorým potvrdí zástupca WSS prevzatie reklamácie; pri doručení elektronickou poštou – deň doručenia elektronickej poštovej správy, telefonicky – deň prijatia a zaznamenania tel. hovoru.
2. V prípade, že z reklamácie nie sú zrozumiteľné jednotlivé skutočnosti, WSS vyzve oprávnenú osobu na doplnenie alebo opravu podania. Ak je pre potreby reklamačného konania potrebná súčinnosť oprávnenej osoby, WSS vyzve oprávnenú osobu výzvou na poskytnutie súčinnosti. Výzva musí byť písomná s uvedenou lehotou na doplnenie alebo opravu alebo na poskytnutie súčinnosti, ktorá nesmie byť kratšia ako 10 pracovných dní odo dňa doručenia výzvy. Súčasťou výzvy je aj poučenie, že v prípade neposkytnutia požadovanej súčinnosti, doplnenia alebo opravy podania v uvedenej lehote, bude reklamačné konanie zastavené. Lehota na doplnenie vyžiadanych skutočností sa do lehoty na vybavenie reklamácie nezapočíta.
3. WSS rozhodne o oprávnenosti reklamácie do 30 kalendárnych dní odo dňa jej doručenia. V ojedinelých prípadoch môže WSS rozhodnúť o predĺžení tejto lehoty najviac však o ďalších 30 dní. O tejto skutočnosti musí byť oprávnená osoba písomne informovaná.
4. Rozhodnutie, podľa ods. 3 musí byť vyhotovené v písomnej podobe a zaslané na adresu uvedenú oprávnenou osobou.
5. Reklamáciu je možné uplatniť najneskôr do 12 mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie alebo od dňa, kedy mal možnosť chybu za služby zistiť.

#### **IV. Reklamácie z platobného styku a chybné zúčtovanie**

1. Za reklamáciu platobného styku sa považuje reklamácia, ktorá priamo súvisí s prevodom finančných prostriedkov. Takáto reklamácia musí byť predložená len v písomnej forme a to spôsobom uvedeným podľa Čl. II bod 1a.
2. Súčasťou reklamácie o vykonaní vkladu musí vždy byť doklad o poukázaní vkladu v prospech účtu stavebného sporenia (fotokópia, pri bankovom prevode výpis z bežného účtu) s jednoznačnými a čitateľnými údajmi o reklamovanom vklade.
3. WSS preskúma a rozhodne o oprávnenosti reklamácie z platobného styku ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočíta čas potrebný na odborné posúdenie reklamovanej chyby, pričom celkové vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 kalendárnych dní. Pokiaľ sa zistí, že chybu z platobného styku zavinila WSS, chybu v zúčtovaní odstráni WSS vykonaním opravného účtovania na účet alebo z účtu oprávnenej osoby. V prípade, že WSS je schopná odstrániť chybu, ktorá nevznikla zavinením WSS, môže tak vykonať na základe písomného pokynu vykonávacej alebo sprostredkujúcej inštitúcie, ktorá chybu spôsobila.
4. WSS vykoná opravné účtovanie ku dňu vzniku chybného zúčtovania iba v prípadoch, ak je splnená podmienka, že chybné účtovanie nastalo v kalendárnom roku, kedy WSS toto chybné zúčtovanie zistila, prípadne sa o ňom dozvedela od oprávnenej osoby alebo od inej banky. Súčasne podá WSS pokyn na vykonanie opravného zúčtovania iným vykonávacím inštitúciám a sprostredkujúcim inštitúciám, ktoré sa zúčastnili na prevode ovplyvnenom chybným zúčtovaním.
5. Ak WSS zistí chybné zúčtovanie z predchádzajúcich kalendárnych rokov, prípadne sa o ňom dozvie od oprávnenej osoby alebo od inej banky až v nasledujúcom kalendárnom roku, ako v skutočnosti nastalo, vykoná opravné účtovanie najskôr k 01.01. aktuálneho kalendárneho roka, pričom nárok na štátnu prémie a výpočet úrokov zohľadňujú dátum pripísania vkladu v prospech WSS.
6. Ak chybu zavinila iná banka, WSS je povinná o uvedenom zistení písomne informovať oprávnenú osobu, ktorá môže individuálne reklamovať chybu v banke príkazcu platby. WSS nezodpovedá za správnosť ani včasnosť vykonania opravného zúčtovania chyby inou bankou.

#### **V. Náklady spojené s vybavovaním reklamácií**

1. Ak nie je v tomto reklamačnom poriadku uvedené inak, náklady spojené s vybavovaním reklamácie bez ohľadu na to, či je reklamácie oprávnená alebo nie, uhrádza WSS.
2. Ak WSS vznikli náklady v súvislosti s vybavovaním neoprávnenej reklamácie týkajúcej sa použitia platobnej karty alebo bankového produktu, niektorého z bankových partnerov WSS alebo iných bankových subjektov, je oprávnená osoba povinná uhradiť všetky skutočné náklady na vybavenie tejto reklamácie. Toto ustanovenie sa týka úhrady všetkých skutočných nákladov, ktoré vznikli WSS alebo tretím osobám, ktoré sa podieľali na vybavení tejto reklamácie. Výšku týchto nákladov je WSS povinná oprávnenej osobe preukázať.

#### **VI. Záverečné ustanovenia**

1. Ostatné právne vzťahy medzi WSS a oprávnenou osobou výslovne neupravené týmto reklamačným poriadkom, sa riadia príslušnými ustanoveniami Všeobecných obchodných podmienok pre stavebné sporenie, jednotlivých zmlúv uzavretými medzi WSS a oprávnenou osobu, príslušnými ustanoveniami osobitných obchodných podmienok pre spoločné bankové

produkty, príslušnými ustanoveniami zákona o platobnom styku, Obchodného zákonníka, Občianskeho zákonníka a ostatných súvisiacich právnych predpisov platných na území SR.

2. Zoznam subjektov alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov je uvedený na internetovej stránke Ministerstva hospodárstva SR <https://www.mhsr.sk/obchod/ochrana-spotrebitela/alternativne-riesenie-spotrebiteľskych-sporov-1/zoznam-subjektov-alternativneho-riesenia-spotrebiteľskych-sporov-1>

3. WSS je oprávnená tento reklamačný poriadok kedykoľvek jednostranne meniť alebo dopĺňať. WSS zverejnení aktuálne znenie reklamačného poriadku na všetkých obchodných miestach WSS a internetovej stránke WSS [www.wuestenrot.sk](http://www.wuestenrot.sk).

4. Právne vzťahy, ktoré sa riadili ktorýmkoľvek pôvodným reklamačným poriadkom, alebo boli upravené iným spôsobom, sa odo dňa účinnosti tohto reklamačného poriadku riadia výlučne týmto reklamačným poriadkom.

5. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť od **31.12.2022**.