

# Reklamačný poriadok ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky

## Článok I. Úvodné ustanovenia

1. ING Bank N.V. so sídlom Bijlmerplein 888, 1102 MG Amsterdam, Holandsko, akciová spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Obchodnej a priemyselnej komory pre Amsterdam pod spisovou značkou 33031431 prostredníctvom ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky, Pribinova 10, 811 09 Bratislava, IČO: 30 844 754, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 130/B (ďalej len „**banka**“) vydáva tento Reklamačný poriadok ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky (ďalej len „**reklamačný poriadok**“).
2. Tento reklamačný poriadok upravuje (a) právne vzťahy v súvislosti s vykonávaním všetkých bankových činností vrátane platobných služieb, okrem investičných služieb definovaných v odseku 4. tohto článku reklamačného poriadku (ďalej len „**služby**“) vznikajúce medzi klientom banky (ďalej len „**klient**“) a bankou na základe a v súvislosti s uplatňovaním reklamácií uvedených v odseku 5 tohto článku reklamačného poriadku voči banke, najmä podmienky, postupy a lehoty vybavovania reklamácií, spôsob úhrady nákladov spojených s reklamáciami a ostatné súvisiace právne vzťahy a (b) postup banky pri vybavovaní sťažností uvedených v odseku 6 tohto článku reklamačného poriadku.
3. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na všetky reklamácie a sťažnosti týkajúce sa služieb s výnimkou investičných služieb podľa odseku 4 nižšie.
4. Tento reklamačný poriadok sa nevzťahuje na reklamácie a sťažnosti týkajúce sa investičných služieb, investičných činností a/alebo vedľajších služieb v zmysle zákona č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „**investičné služby**“). Na reklamácie a sťažnosti týkajúce sa investičných služieb sa vzťahuje Stratégia riešenia sťažností ING FM Global, ktorá je zverejnená na internetovej stránke [www.ing.sk](http://www.ing.sk).
5. Reklamáciou podľa tohto reklamačného poriadku sa rozumie uplatnenie práva klienta zo zodpovednosti za vady poskytnutých služieb voči banke.
6. Sťažnosťou sa podľa tohto reklamačného poriadku rozumie iné podanie v súvislosti so službami poskytovanými bankou ako reklamácia, najmä podanie, ktorým klient alebo iná osoba uplatňuje svoje práva alebo právom chránené záujmy.
3. Ak nie je v tomto reklamačnom poriadku stanovené inak, reklamácia sa musí uplatniť v banke najneskôr do šiestich mesiacov odo dňa, kedy mal klient možnosť dozvedieť sa o skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie, alebo odo dňa, kedy mal možnosť vadu služby zistiť, pokiaľ sa banka s klientom výslovne nedohodli inak. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje dlhšiu dobu zodpovednosti za vady služby poskytnutej bankou klientovi než je doba uvedená v prvej vete tohto odseku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, sa reklamácia musí uplatniť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
4. Pokiaľ v lehote uvedenej v tomto reklamačnom poriadku nebude reklamácia v banke uplatnená, zanikajú práva klienta zo zodpovednosti banky za vady služby.
5. Reklamácia musí obsahovať najmä údaje o klientovi a predmete reklamácie. K reklamácií musia byť priložené všetky doklady o službe preukazujúce skutočnosti v nej tvrdené, pokiaľ banka po poskytnutí služby takýto doklad vydala, resp. iné doklady dokumentujúce príslušné tvrdenia. Ak reklamácia neobsahuje požadované náležitosti alebo požadované doklady nebudú doložené bez zbytočného odkladu, banka má právo telefonicky alebo iným spôsobom vyzvať klienta, aby v stanovenej lehote doplnil alebo spresnil požadované údaje s upozornením, že v opačnom prípade banka nie je povinná sa reklamáciou zaoberať a skúmať jej oprávnenosť. Ak klient odstráni nedostatky reklamácie, od tohto momentu začínajú plynúť lehoty určené na vybavenie reklamácie uvedené tomto reklamačnom poriadku.
6. Banka vydá klientovi potvrdenie o prevzatí reklamácie v písomnej forme, ústne alebo e-mailom.
7. Klient je povinný banke poskytnúť všetku súčinnosť potrebnú na objasnenie reklamácie. Pokiaľ klient odmietne túto súčinnosť poskytnúť, banka nie je povinná vykonať ďalšie preverenie reklamácie a ďalej skúmať oprávnenosť reklamácie.
8. Banka vybaví reklamáciu do 30 kalendárnych dní po uplatnení reklamácie, pričom v zložitejšom prípade je banka oprávnená túto lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní, o čom je banka povinná klienta písomne informovať.
9. O vybavení reklamácie vydá banka klientovi písomný doklad, okrem prípadov, keď klient na písomnom potvrdení netrvá, v lehotách určených na vybavenie reklamácie uvedených v tomto reklamačnom poriadku.
10. Okrem prípadov, keď klient na písomnom potvrdení netrvá, písomný doklad vydá banka klientovi aj vtedy, ak reklamácií nevyhoví v celom rozsahu alebo čiastočne.

## Článok II. Všeobecné podmienky, postupy a lehoty vybavovania reklamácií

1. Banka prijíma reklamácie uplatnené (a) písomne, (b) telefonicky, (c) e-mailom na e-mailovú adresu [client.services@ing.sk](mailto:client.services@ing.sk) alebo (d) prostredníctvom SWIFTu, s prihliadnutím na druh poskytovanej služby.
2. Písomné reklamácie musia byť doručené banke poštou na adresu v Slovenskej republike uvedenú v článku I. odsek 1 tohto reklamačného poriadku, faxom alebo osobne do miest určených bankou na ich prijatie, ktorými sú priestory banky na Pribinovej ulici 10 v Bratislave. Banka prijíma reklamácie len počas prevádzkových hodín.
11. Kontaktné údaje banky:  
Č. faxu: + 421 2 52 931 222  
SWIFT: INGBSKBX  
tel.: +421 2 5934 6555

### Článok III. Osobitné podmienky a postupy vybavovania reklamácií týkajúcich sa správnosti a kvality platobných služieb podľa zákona č. 492/2009 Z.z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov

1. Reklamácia týkajúca sa neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej operácie sa musí uplatniť v banke bez zbytočného odkladu odo dňa, kedy klient zistil neautorizovanú alebo chybne vykonanú platobnú operáciu, najneskôr však do trinástich mesiacov odo dňa neautorizovaného pripísania alebo odpísania finančných prostriedkov z účtu klienta alebo odo dňa chybne vykonanej platobnej operácie.
2. Reklamácia týkajúca sa vrátenia finančných prostriedkov pri autorizovaných prevodných príkazoch na inkaso sa musí uplatniť v banke najneskôr do ôsmich týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu klienta.
3. Banka vybaví reklamáciu bezodkladne po uplatnení reklamácie, najneskôr však do 15 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak lehotu 15 pracovných dní nie je možné dodržať, poskytne banka klientovi v uvedenej 15-dňovej lehote predbežnú odpoveď s uvedením (a) dôvodov oneskorenia vybavenia reklamácie a (b) termínu vybavenia reklamácie, pričom však banka reklamáciu vybaví najneskôr do 35 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
4. Pri platobných službách v inej mene ako v mene členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „EHP“) v rámci EHP a v každej mene mimo EHP banka vybaví reklamáciu v súlade s odsekom 3. tohto článku, najneskôr však do 35 pracovných dní po uplatnení reklamácie, pričom v zložitejšom prípade je banka oprávnená túto lehotu predĺžiť na 6 mesiacov, o čom banka informuje klienta v rámci uvedenej 35-dňovej lehoty.
5. V prípade reklamácie podľa odseku 2 tohto článku banka do desiatich pracovných dní po uplatnení reklamácie vráti celú sumu platobnej operácie alebo predloží klientovi odôvodnenie odmietnutia vrátenia finančných prostriedkov s uvedením osôb, na ktoré sa môže klient obrátiť, ak s predloženým odôvodnením nesúhlasí.

### Článok IV. Postupy pri vybavovaní sťažností

1. Banka prijíma sťažnosti uplatnené (a) písomne, (b) telefonicky, (c) e-mailom na e-mailovú adresu [client.services@ing.sk](mailto:client.services@ing.sk) alebo (d) prostredníctvom SWIFTu.
2. Písomné sťažnosti musia byť doručené banke poštou na adresu v Slovenskej republike uvedenej v článku I. odsek 1 tohto reklamačného poriadku, faxom alebo osobne do miest určených bankou na ich prijatie, ktorými sú priestory banky na Pribinovej ulici 10 v Bratislave. Banka prijíma sťažnosti len počas prevádzkových hodín.
3. Banka spravidla nevydáva potvrdenie o prijatí sťažnosti.

4. Banka vybaví sťažnosť do 30 kalendárnych dní po obdržaní sťažnosti, pričom v zložitejšom prípade je banka oprávnená túto lehotu predĺžiť na 60 kalendárnych dní a o vybavení sťažnosti banka bude klienta informovať.
5. V prípade, pre ktorý všeobecne záväzný právny predpis stanovuje inú dobu na vybavenie sťažností než je doba uvedená v odseku 4 tohto článku reklamačného poriadku a ak takýto predpis neumožňuje, aby sa zmluvné strany dohodli na dobe odlišnej, ako stanovuje tento predpis, sa sťažnosť musí vybaviť najneskôr v lehote určenej týmto predpisom.
6. Kontaktné údaje banky:  
Č. faxu: + 421 2 52 931 222  
SWIFT: INGBSKBX  
tel.: +421 2 5934 6555

### Článok V. Náklady spojené s reklamáciou a vybavovaním sťažností

Náklady spojené s reklamáciou a vybavovaním sťažností znáša banka. Náklady spojené s vyhotovením reklamácie a sťažnosti, vrátane ich príloh a s predložením reklamácie a sťažnosti znáša klient alebo iný predkladateľ.

### Článok VI. Záverečné ustanovenia

1. Vzťahy klienta a banky upravené týmto reklamačným poriadkom môžu byť upravené aj v zmluve uzatvorenej medzi klientom a bankou. V prípade rozporu medzi ustanoveniami príslušnej zmluvy uzatvorenej medzi klientom a bankou a tohto reklamačného poriadku, sú rozhodujúce ustanovenia zmluvy. Pojmy, ktoré nie sú definované v tomto reklamačnom poriadku sa použijú v tomto reklamačnom poriadku vo význame definovanom v platných Wholesale bankových podmienkach ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky.
2. Banka je oprávnená v závislosti od zmien príslušných právnych predpisov alebo obchodnej politiky banky zmeniť tento reklamačný poriadok. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti oznámi banka klientovi zverejnením v obchodných priestoroch banky a na internetovej stránke banky najneskôr v deň účinnosti zmeny.
3. Reklamačný poriadok je vyhotovený v slovenskej a anglickej jazykovej verzii. Jediným právne záväzným dokumentom je slovenská jazyková verzia. V prípade rozporu medzi slovenskou a anglickou jazykovou verziou reklamačného poriadku je rozhodujúca slovenská jazyková verzia.
4. Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 19.1.2018 a nahrádza v plnom rozsahu Reklamačný poriadok ING Bank N.V., pobočka zahraničnej banky zo dňa 30.12.2009.