

REKLAMAČNÝ PORIADOK PKO BP S.A., POBOČKA  
ZAHRANIČNEJ BANKY („BANKA”)

COMPLAINT PROCEDURE OF PKO BP S.A., POBOČKA  
ZAHRANIČNEJ BANKY („BANK”)

PROCEDURA REKLAMACJI PKO BP S.A., POBOČKA  
ZAHRANIČNEJ BANKY („BANK”)

Platný od 01.10.2023  
Obowiązuje od 01.10.2023r  
Valid from 01.10.2023

REKLAMAČNÝ PORIADOK PKO BP S.A., POBOČKA ZAHRANIČNEJ BANKY („BANKA”)	COMPLAINT PROCEDURE OF PKO BP S.A., POBOČKA ZAHRANIČNEJ BANKY („BANK”)	PROCEDURA REKLAMACJI PKO BP S.A., POBOČKA ZAHRANIČNEJ BANKY („BANK”)
<p>1. Banka vydáva v súlade so zákonom č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „Zákon o platobných službách“), tento Reklamačný poriadok (ďalej len „Reklamačný Poriadok“).</p>	<p>1. The Bank hereby issues in accordance with Act No. 492/2009 Coll. on payment services and amending certain laws (the “Payment Services Act”), the following Complaint Procedure (the “Complaint Procedure”).</p>	<p>1. Bank wydaje zgodnie z Ustawą nr 492/2009 Z.z. o usługach płatniczych oraz zmianie niektórych ustaw (dalej „Ustawą o usługach płatniczych”), niniejszą Procedurę Reklamacji (zwaną dalej „Procedurą Reklamacji”).</p>
<p>2. Tento Reklamačný Poriadok upravuje vzájomné práva a povinnosti Banky a klienta Banky (ďalej len „Klient”) v rámci reklamačného konania a dopĺňa ustanovenia Všeobecných obchodných podmienok pre účty, platby a iné služby (ďalej len „Podmienky“) Banky upravujúcich, okrem iného, poskytovanie služieb a produktov Banky týkajúcich sa platobných služieb; v prípade rozporu medzi jednotlivými ustanoveniami Podmienok a tohto Reklamačného Poriadku, majú prednosť ustanovenia Podmienok.</p>	<p>2. This Complaint Procedure regulates the mutual rights and obligations of the Bank and the Bank’s client (the “Client”) in the context of the complaint procedure and supplements the General Business Terms and Conditions for Accounts, Payments and other Services (the „Terms and Conditions“), which regulate, inter alia, the provision of services and products by the Bank in connection with payments services; if there is any discrepancy between the individual provisions of the Terms and Conditions and this Complaint Procedure, the provisions of the Terms and Conditions shall prevail.</p>	<p>2. Niniejsza Procedura Reklamacji reguluje wzajemne prawa i obowiązki Banku i klienta Banku („Klient”) w ramach procedury reklamacyjnej oraz stanowi uzupełnienie Ogólnych warunków prowadzenia Rachunków, wykonywania Płatności i świadczenia innych Usług („Warunki”), które regulują m.in. świadczenie przez Bank usług i oferowanie produktów w związku z usługami płatniczymi; w przypadku rozbieżności pomiędzy poszczególnymi postanowieniami Warunków, a niniejszą Procedurą Reklamacji, pierwszeństwo mają postanowienia Warunków.</p>
<p>3. Reklamačné konanie je konaním, ktoré Banka vedie na základe podnetu Klienta na preverenie správnosti a kvality služieb Banky v rámci vzájomných vzťahov, ktoré vznikli medzi Bankou a Klientom.</p>	<p>3. The complaint procedure is a procedure conducted by the Bank based on the Client's initiative for verification of the correctness and quality of the Bank's services within the framework of mutual relations between the Bank and the Client.</p>	<p>3. Postępowanie reklamacyjne jest postępowaniem, które Bank prowadzi z inicjatywy Klienta w celu sprawdzenia poprawności i jakości usług Banku w ramach wzajemnych stosunków pomiędzy Bankiem a Klientem.</p>

4. Reklamácia (ďalej len „reklamácia“) je uplatnenie nároku Klienta ako používateľa platobných služieb na overenie správnosti a kvality poskytovaných platobných služieb a/alebo uplatnenie zodpovednosti Banky za vady iných produktov a služieb Banky.	4. The complaint (hereinafter the “complaint”) is the assertion of a claim of the Client as a payment services user to verify the accuracy and quality of the provided payment services and/or the assertion of liability of the Bank for defects in other products and services of the Bank.	4. Reklamacja (zwana dalej „reklamacją“) jest dochodzeniem roszczenia Klienta jako użytkownika usług płatniczych w celu sprawdzenia poprawności i jakości świadczonych usług płatniczych i/lub dochodzeniem odpowiedzialności Banku za wady innych produktów i usług Banku.
5. Tento Reklamačný Poriadok sa uplatní výlučne na podania Klientov vyplývajúce zo zmluvných vzťahov medzi Klientom a PKO BP S.A., pobočka zahraničnej banky Pribinova 10, 811 09 Bratislava.	5. This Complaint Procedure applies exclusively to Clients notifications resulting from contractual relations between the Client and PKO BP S.A., pobočka zahraničnej banky, Pribinova 10, 811 09 Bratislava.	5. Niniejsza Procedura Reklamacji dotyczy wyłącznie zgłoszeń Klientów wynikających ze stosunków umownych między Klientem a PKO BP S.A., pobočka zahraničnej banky, Pribinova 10, 811 09 Bratislava.
6. Pojmy, uvedené v tomto Reklamačnom Poriadku s veľkými začiatočnými písmenami, ktoré nie sú definované v tomto Reklamačnom Poriadku, majú význam uvedený v Podmienkach.	6. Capitalized terms used in this Complaint Procedure not defined herein, have the meaning given to them in the Terms and Conditions.	6. Terminy pisane wielką literą, użyte w niniejszej Procedurze Reklamacji, które nie są zdefiniowane w niniejszej Procedurze Reklamacji, mają znaczenie nadane im w Warunkach.
<b>I. Spôsob podávania reklamácie</b>	<b>I. How to submit the complaint</b>	<b>I. Sposób składania reklamacji</b>
7. Klient môže podávať reklamácie, ak sa domnieva, že Banka nekonala v súlade so zmluvnými dojednaniami, Podmienkami alebo porušila ustanovenia právnych predpisov:	7. The Client is entitled to submit a complaint if the Client considers that the Bank has not complied with the contractual provisions, the Terms and Conditions or has violated the law:	7. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji, jeżeli uzna, że Bank nie przestrzegał postanowień umownych, Warunków albo naruszył przepisy prawa:
1) písomne – osobným doručením na pobočku Banky alebo poštou,	1) in writing – delivered in person at the Bank’s branch, or by post,	1) na piśmie – doręczoną osobiście w oddziale Banku albo pocztą,
2) e-mailom na príslušnú e-mailovú adresu,	2) by e-mail to the relevant e-mail address,	2) pocztą elektroniczną na odpowiedni adres e-mail,
3) ústne - telefonicky alebo pri návšteve pobočky Banky, pričom reklamácia bude písomne zaznamenaná.	3) orally - by telephone or during a visit to the Bank’s branch, while the complaint will be recorded in writing.	3) ustnie - telefonicznie albo podczas wizyty w oddziale Banku, przy czym reklamacja zostanie zarejestrowana na piśmie.
8. V súčasnosti platné kontaktné údaje, na ktorých môže Klient podávať reklamácie, sú zverejnené na internetovej stránke Banky <a href="https://www.pkobp.pl/pkobpp/en/pobočka-slovakia/">https://www.pkobp.pl/pkobpp/en/pobočka-slovakia/</a> .	8. The current contact information at which the Client may submit a complaint, is published on the Bank’s website <a href="https://www.pkobp.pl/pkobpp/en/slovak-branch/">https://www.pkobp.pl/pkobpp/en/slovak-branch/</a> .	8. Aktualne dane kontaktowe, na które Klient może złożyć reklamację, są opublikowane na stronie internetowej Banku <a href="https://www.pkobp.pl/oddzial-slowacja/">https://www.pkobp.pl/oddzial-slowacja/</a> .

<p>9. Pri reklamáciách bude Banka postupovať podľa príslušných ustanovení Zákona o platobných službách, tohto Reklamačného Poriadku, reklamačných a iných aplikovateľných pravidiel medzinárodných kartových spoločností (napr. VISA, MasterCard), prípadne iného subjektu vykonávajúceho zúčtovanie transakcií.</p>	<p>9. When considering a complaint, the Bank will act pursuant to the relevant provisions of the Payment Services Act, this Complaint Procedure, and complaint rules and other applicable rules of international card companies (e.g. VISA, MasterCard) or other entities executing the settlement of the transaction.</p>	<p>9. Rozpatrując reklamację, Bank będzie postępował zgodnie z odpowiednimi przepisami Ustawy o usługach płatniczych, niniejszą Procedurą Reklamacji oraz zasadami reklamacji i innymi obowiązującymi zasadami międzynarodowych firm wydających karty płatnicze (np. VISA, Mastercard) albo innego podmiotu realizującego rozliczenie transakcji.</p>
<p>10. Na účely tohto Reklamačného Poriadku sa za reklamáciu nepovažuje:</p>	<p>10. For the purposes of this Complaint Procedure, a complaint does not mean:</p>	<p>10. Dla celów niniejszej Procedury Reklamacji, reklamacja nie oznacza:</p>
<p>1) žiadosť Klienta o identifikáciu platby alebo identifikáciu príkazcu platby, resp. vkladateľa na účet Klienta a/alebo identifikáciu banky,</p>	<p>1) the Client's request for identification of the payment or identification of the payer or depositor for the account of the Client and/or identification of a bank,</p>	<p>1) wniosku Klienta o identyfikację płatności albo identyfikację zleceniodawcy albo deponenta na rachunek Klienta i/lub identyfikację banku,</p>
<p>2) žiadosť o sprostredkovanie vrátenia platby alebo o identifikáciu príjemcu chybnej platby,</p>	<p>2) a request for mediation in the reimbursement of payments or identification of the beneficiary of an incorrect payment,</p>	<p>2) wniosku o pośrednictwo w zwrocie płatności albo identyfikację beneficjenta nieprawidłowej płatności,</p>
<p>3) žiadosť o vydanie potvrdenia o zostatku, alebo o bankovej transakcii, alebo kópie príslušného bankového dokumentu,</p>	<p>3) a request for a balance confirmation or a banking transaction confirmation or a copy of a relevant banking document,</p>	<p>3) wniosku o wydanie dokumentu z potwierdzeniem salda/operacji bankowej odpisu dokumentu bankowego</p>
<p>4) žiadosť o vydanie náhradného výpisu z účtu, žiadosť o doplnenie údajov o príkazcovi,</p>	<p>4) a request for a replacement account statement, an request for supplementing the payer's details,</p>	<p>4) wniosku o wydanie zastępczego wyciągu z rachunku, wniosku o uzupełnienie danych płatnika,</p>
<p>5) žiadosť o preverenie nedostatkov, ktoré Klient spôsobil svojím konaním v rozpore s dobrými mravmi, zjavne v rozpore s úmyslom využiť službu a/alebo produkt Banky, voči ktorej žiadosť smeruje,</p>	<p>5) a request for verifying the deficiencies caused by the Client's conduct contrary to good morals, obviously contrary to the intention to use the service and/or product of the Bank towards which the request is directed,</p>	<p>5) wniosku o weryfikację braków spowodowanych postępowaniem Klienta sprzecznym z dobrymi obyczajami, ewidentnie sprzecznym z zamiarem skorzystania z usługi i/lub produktu Banku, do którego skierowany jest wniosek,</p>

6) podanie Klienta, ktoré súvisí s neplnením alebo chybným plnením inej osoby ako Banky, a to v prípade, ak nárok tretej osoby na plnenie za poskytnutý tovar alebo službu bol splnený s použitím platobného prostriedku vydaného bankou (napr. nedodanie tovaru, ktorého cena bola uhradená prostredníctvom platobnej karty vydananej Bankou),	6) Client's notification related to non-performance or improper performance of an obligation by a person other than the Bank, if a third party's claim for payment for the delivered goods or services was satisfied using a payment instrument issued by the Bank (e.g. failure to deliver the goods for which the price was paid using a payment card issued by the Bank),	6) zgłoszenia Klienta, które jest związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania przez osobę inną niż Bank, jeżeli roszczenie osoby trzeciej o zapłatę za dostarczony towar albo usługę zostało zaspokojone przy użyciu instrumentu płatniczego wydanego przez Bank (np. niedostarczenie towaru, za który cena została zapłacona przy użyciu karty płatniczej wydanej przez Bank),
7) podnet Klienta na úpravu alebo zlepšenie služieb Banky, pripomienky k službám a/alebo produktom poskytovaným Bankou,	7) the Client's initiative regarding the modification or improvement of the Bank's services, comments submitted to the services and/or products provided by the Bank,	7) inicjatywy Klienta dotyczącej modyfikacji albo poprawy usług Banku, uwag zgłaszanych do usług lub/albo produktów świadczonych przez Bank,
8) opakované podanie k Bankou vybavenej reklamácie, ktorého obsahom je skutočnosť, ktorá už raz bola v rovnakej veci reklamovaná tým istým Klientom bez uvedenia nových skutočností alebo dôkazných prostriedkov.	8) resubmit to the Bank a complaint that has already been considered by the Bank, the content of which is the circumstances already complained about in the same case by the same Client, without presenting new facts or evidence.	8) ponownego zgłoszenia do Banku reklamacji, która została już rozpatrzona przez Bank, której treścią są okoliczności już raz reklamowane w tej samej sprawie przez tego samego Klienta, bez przedstawienia nowych faktów albo środków dowodowych.
<b>II. Náležitosti reklamácie</b>	<b>II. Conditions for complaint submission</b>	<b>II. Warunki składania reklamacji</b>
11. Reklamácia musí obsahovať nasledujúce identifikačné údaje :	11. Complaint must contain the following identifying data:	11. Reklamacja musi zawierać następujące dane identyfikacyjne:
1) názov/obchodné meno, sídlo, IČO, spolu s identifikačnými údajmi o fyzickej osobe konajúcej v mene Klienta,	1) name/company, registered office, company identification number with identification data of a natural person representing or acting on behalf of the Client registered office,	1) nazwę/firmę, siedzibę, numer identyfikacyjny firmy wraz z danymi identyfikacyjnymi osoby fizycznej reprezentującej lub działającej w imieniu Klienta,
2) kontaktnú adresu, telefón alebo email,	2) contact address, telephone or e-mail,	2) adres kontaktowy, telefon lub e-mail,
3) číslo účtu, ak existuje, alebo iné údaje Klienta ako jeho identifikáciu,	3) bank account number, if any, or other client data constituting the Client's identification data,	3) numer rachunku bankowego, jeśli taki istnieje, lub inne dane Klienta stanowiące dane identyfikacyjne Klienta,

4) popis udalosti, ktorej sa sťažnosť na produkty alebo služby ponúkané Bankou týka, spolu s príslušnou dokumentáciou alebo inými údajmi/dôkazmi (napr. výpis z účtu, kópia potvrdenia platobného príkazu atď.), preukazujúcimi tvrdenia Klienta,	4) description of the event that is the subject of the complaint regarding the product or service offered by the Bank, supported by relevant documentation or other information/relevant evidence (e.g. account statement, copy of payment order confirmation, etc.), supporting the Client's assertions,	4) opis zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji dotyczącej oferowanego przez Bank produktu lub usługi, poparty odpowiednią dokumentacją albo innymi informacjami / odpowiednim dowodem (np. wyciąg z rachunku, kopia potwierdzenia zlecenia płatniczego itp.) potwierdzającymi roszczenia Klienta
5) navrhovaný spôsob nápravy a/alebo spôsob vybavenia reklamácie, s uvedením čo konkrétne Klient od Banky žiada,	5) the proposed method of compensation and/or proposed manner of how the complaint should be resolved, with an indication of what the Client specifically requests from the Bank,	5) proponowany sposób naprawy i/lub sposób rozpatrzenia reklamacji, ze wskazaniem, czego konkretnie Klient żąda od Banku,
6) podpis/ elektronický podpis Klienta a dátum reklamácie v prípade podania reklamácie formou písomného/ e-mailom podania,	6) signature/electronic signature of the Client and the date of submitting the complaint in the case of submitting the complaint in writing/by e-mail,	6) podpis/podpis elektroniczny Klienta oraz datę złożenia reklamacji w przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej/elektronicznej (tj. e-mail),
7) prípadne akékoľvek ďalšie skutočnosti umožňujúce rýchlejšie a efektívnejšie vybavenie reklamácie.	7) possibly any other facts enabling a faster and more efficient consideration of the complaint.	7) ewentualnie inne fakty umożliwiające szybsze i sprawniejsze rozpatrzenie reklamacji.
12. Banka môže od Klienta požadovať, aby písomne poskytol ďalšie informácie alebo dodal ďalšie dokumenty, ak je to nevyhnutné pre vybavenie reklamácie. Ak Klient neposkytne súčinnosť, Banka rozhodne na základe dostupných podkladov.	12. The Bank may request the Client to provide further information in writing or provide other documents, if this is necessary for considering the complaint. If the Client refuses to cooperate, the Bank will resolve the complaint on the basis of available documents.	12. Bank może zwrócić się do Klienta o przekazanie dalszych informacji na piśmie albo o dostarczenie innych dokumentów, jeżeli jest to niezbędne do rozpatrzenia reklamacji. W przypadku odmowy współpracy ze strony Klienta, Bank rozstrzygnie reklamację na podstawie dostępnych dokumentów.
13. Banka vydá, na žiadosť Klienta, potvrdenie o doručení reklamácie písomne alebo iným dohodnutým spôsobom.	13. At the Client's request, the Bank will issue a confirmation of delivery of the complaint in writing or in another agreed manner.	13. Na wniosek Klienta, Bank wystawi potwierdzenie doręczenia reklamacji w formie pisemnej lub w inny uzgodniony sposób.
<b>III. Lehota na podanie reklamácie</b>	<b>III. Time limit for submitting a complaint</b>	<b>III. Termin złożenia reklamacji</b>
14. Ak tento Reklamačný Poriadok, osobitný predpis alebo Podmienky nestanovujú inak, Klient môže podať reklamáciu a uplatniť nárok na odstránenie vady bezodkladne po tom, ako sa o chybe alebo vade, ktorú reklamuje, dozvedel, najneskôr v lehote 3 mesiacov od vzniku skutočnosti, ktorá je predmetom reklamácie.	14. Unless the Complaint Procedure, the law or the Terms and Conditions say otherwise, the Client may submit a complaint and demand removal of the defect, without undue delay, after discovering the error or defect, but not later than within 3 months from the occurrence of the fact that caused the complaint.	14. O ile Procedura Reklamacji, przepisy prawa albo Warunki nie stanowią inaczej, Klient może złożyć reklamację oraz żądać usunięcia wady, bez zbędnej zwłoki, po odkryciu błędu lub wady, ale nie później niż w ciągu 3 miesięcy od zaistnienia faktu, będącego przyczyną reklamacji.

<p>15. V prípade reklamácie neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej transakcie, Klient môže oznámiť reklamáciu bez zbytočného odkladu potom, čo sa o nej dozvie, najneskôr však do 13 mesiacov od okamihu, keď boli peňažné prostriedky odpísané z Účtu Klienta alebo pripísané na Účet Klienta. Ak Klient neupozorní Banku na neautorizované alebo chybne vykonané platobné transakcie v tejto lehote a Banka namietne, že nebola na transakciu včas upozornená, Klient si nemôže uplatňovať práva vyplývajúce z neautorizovanej alebo chybne vykonanej platobnej transakcie.</p>	<p>15. In case of any unauthorized or improperly executed payment transaction, the Client may submit a complaint, without undue delay, after its discovery, but not later than within 13 months from the date when the funds were debited from the Client's Account or credited to the Client's Account. If the Client fails to notify the Bank of an unauthorized or incorrectly executed payment transaction by this time limit and if the Bank objects that it has not been notified within the time limit, the Client cannot claim rights arising from the unauthorized or improperly executed payment transaction.</p>	<p>15. W przypadku nieautoryzowanej albo nienależycie wykonanej transakcji płatniczej Klient może zgłosić reklamację, bez zbędnej zwłoki, po jej wykryciu, ale nie później niż w ciągu 13 miesięcy od dnia obciążenia środków z rachunku Klienta albo uznania środków na rachunek Klienta. Jeżeli Klient nie zawiadomi Banku o nieautoryzowanej albo nieprawidłowo wykonanej transakcji płatniczej w tym terminie, a Bank podniesie zarzut, że nie została ona zgłoszona w terminie, Klient nie może dochodzić praw wynikających z nieautoryzowanej albo nienależycie wykonanej transakcji płatniczej.</p>
<p>16. Pri reklamácii týkajúcej sa autorizovanej platobnej operácie vykonanej na základe platobného príkazu predloženého príjemcom alebo prostredníctvom príjemcu (SEPA inkaso), Klient môže oznámiť reklamáciu do 8 týždňov odo dňa odpísania finančných prostriedkov z účtu.</p>	<p>16. In case of complaints regarding authorized payment transactions made based on a payment order submitted by the beneficiary or through the beneficiary (SEPA direct debit), the Client may submit a complaint within 8 weeks after the date of debiting the funds from the account.</p>	<p>16. W przypadku reklamacji dotyczącej autoryzowanej transakcji płatniczej, dokonywanej na podstawie zlecenia płatniczego, złożonego przez beneficjenta albo za jego pośrednictwem (polecenie zapłaty SEPA), Klient może zgłosić reklamację w terminie do 8 tygodni od dnia obciążenia rachunku środkami.</p>
<p>V prípade reklamácie platby debetnou kartou, Klient môže oznámiť reklamáciu, bez zbytočného odkladu, najneskôr do 60 dní od odpísania finančných prostriedkov z účtu.</p>	<p>As for complaints regarding debit card payments, the Client shall submit a complaint, without undue delay, not later than 60 days after the date of debiting the funds from the account.</p>	<p>W przypadku reklamacji dotyczących płatności kartą debetową, Klient może zgłosić reklamację, bez zbędnej zwłoki, nie później niż 60 dni od dnia obciążenia rachunku środkami.</p>
<p>17. Reklamácia sa považuje za riadne podanú, ak je podaná v lehote na podanie reklamácie určenej týmto Reklamačným Poriadkom alebo podľa zákona, je podaná oprávnenou osobou a obsahuje všetky informácie a doklady určené Reklamačným Poriadkom.</p>	<p>17. A complaint is considered duly submitted if it has been submitted within the time limit for lodging a complaint specified in this Complaint Procedure or in accordance with the law, signed by an authorized person and contains all the information and documents specified in this Complaint Procedure.</p>	<p>17. Reklamację uznaje się za należycie złożoną, jeżeli została złożona w terminie składania reklamacji określonym w niniejszej Procedurze Reklamacji albo zgodnie z prawem, podpisana przez osobę upoważnioną i zawiera wszystkie informacje i dokumenty określone w niniejszej Procedurze Reklamacji.</p>
<p><b>IV. Vybavenie reklamácie</b></p>	<p><b>IV. Processing complaints</b></p>	<p><b>IV. Rozpatrywanie reklamacji</b></p>
<p>18. Všetkým riadne podaným reklamáciám Banka venuje maximálnu pozornosť a úsilie a snaží sa ich vybaviť v čo najkratšom čase.</p>	<p>18. The Bank considers all duly submitted complaint with the utmost care, thoroughly and tries to consider them as quickly as practicable.</p>	<p>18. Bank rozpatruje wszystkie złożone reklamacje z najwyższą starannością, rzetelnie i stara się je rozpatrzyć w możliwie najkrótszym czasie.</p>



<p>19. Banka prijme reklamáciu riadne uplatnenú v súlade s týmto Reklamačným Poriadkom a rozhodne o jej oprávnenosti bez zbytočného odkladu, najneskôr do:</p>	<p>19. The Bank accepts a complaint duly submitted in accordance with this Complaint Procedure and decides on its legitimacy without undue delay, no later than within time limit:</p>	<p>19. Bank przyjmuje do rozpatrzenia prawidłowo złożoną zgodnie z niniejszą Procedurą Reklamacji reklamację i rozpatruje jej zasadność bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie:</p>
<p>1) 15 Pracovných dní od doručenia úplnej reklamácie týkajúcej sa platobných služieb upravených Zákonom o platobných službách,</p>	<p>1) 15 Business days from the delivery of the specific complaint regarding payment services, specified in the Payment Services Act,</p>	<p>1) 15 Dni roboczych od dnia doręczenia kompletnej reklamacji dotyczącej usług płatniczych, określonych w Ustawie o usługach płatniczych,</p>
<p>2) 30 kalendárnych dní odo dňa doručenia úplnej reklamácie týkajúcej sa iných záležitostí.</p>	<p>2) 30 calendar days from the delivery of the complete complaint regarding other cases.</p>	<p>2) 30 dni kalendarzowych od dnia złożenia kompletnej reklamacji w innych sprawach.</p>
<p>20. Lehota pre vybavenie reklamácie začína plynúť odo dňa, keď spĺňa reklamácia náležitosti reklamácie uvedené v bode 11 a zároveň boli Banke preukázané všetky skutočnosti, ktoré Klient v reklamacii uvádza, a ktorých preukázanie zo strany Klienta je nevyhnutné pre riadne vedenie reklamačného konania. V mimoriadne komplikovaných prípadoch Banka informuje Klienta o očakávanom termíne vybavenia reklamácie a dôvodoch omeškania s vypracovaním odpovede. V prípade reklamácií týkajúcich sa platobných služieb uvedených v Zákone o platobných službách, Banka poskytne odpoveď najneskôr do 35 Pracovných dní odo dňa doručenia reklamácie. Lehota je považovaná za splnenú, ak Banka odošle odpoveď v posledný deň príslušnej lehoty. Do lehôt na vybavenie reklamácie sa nezapočítavajú lehoty na opravu alebo doplnenie podania Klienta alebo na získanie dodatočných dokumentov od Klienta alebo tretích osôb, ktoré sú nevyhnutné k vybaveniu reklamácie.</p>	<p>20. Time limit for considering of the complaint starts on the date when the complaint meets all the requirements specified in point 11 and the Bank has been provided with evidence supporting all the facts stated by the Client in the complaint and that is necessary for the proper handling of the complaint procedure. In particularly complicated cases, the Bank informs the Client about the expected time limit of considering the complaint and the reasons for the delay in providing a response. In the case of complaint concerning payment services specified in the Payment Services Act, the Bank will respond in no later than 35 Business days after receipt of the complaint. The time limit is fulfilled if the Bank sends a reply at the last day of the respective time limit. The time limits for the complaint considerations may not include periods for correction or completion of the Client's filing or for obtaining additional documents from the client or third parties, which are necessary to resolve the complaint.</p>	<p>20. Bieg terminu rozpatrzenia reklamacji rozpoczyna się od dnia, w którym reklamacja spełni wszystkie warunki określone w punkcie 11 oraz Bankowi zostały dostarczone dowody na poparcie wszystkich faktów podanych przez Klienta w reklamacji, niezbędnych do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Bank informuje Klienta o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji oraz przyczynach opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi. W przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, określonych w Ustawie o usługach płatniczych, Bank udzieli odpowiedzi nie później niż w ciągu 35 Dni roboczych od otrzymania reklamacji. Termin uznaje się za zachowany, jeżeli Bank wyśle odpowiedź w ostatnim dniu danego terminu. Do terminów rozpatrzenia reklamacji nie wlicza się terminów na poprawienie lub uzupełnienie zgłoszenia Klienta ani uzyskania od Klienta albo osób trzecich dodatkowych dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.</p>
<p>21. Klient je informovaný o výsledku písomne alebo na žiadosť Klienta elektronicky (t.j. e-mailom), akonáhle je reklamácia vybavená.</p>	<p>21. The Client is informed about the resolution of the complaint in writing or, upon Client's request, in electronic form (i.e. e-mail) as soon as the complaint is resolved.</p>	<p>21. Niezwłocznie po rozpatrzeniu reklamacji, Klient jest informowany o wyniku na piśmie albo, na żądanie Klienta, w formie elektronicznej (tj. e-mail).</p>

<p>22. Klient berie na vedomie, že v prípade reklamácie platobných služieb v menách podľa § 1 ods. 2 písm. b) alebo písm. c) Zákona o platobných službách (najmä v prípadoch, ak bude potrebné rozhodnúť o oprávnenosti reklamácie v spolupráci so zahraničnou finančnou inštitúciou, resp. v prípadoch zahŕňajúcich medzinárodnú arbitráž podľa pravidiel kartových spoločností), celkové vybavenie reklamácie nebude trvať dlhšie ako 35 pracovných dní, v zložitých prípadoch nie dlhšie ako šesť mesiacov.</p>	<p>22. The client acknowledges that in the case of complaints regarding payment services provided in foreign currencies in accordance with art. 1 sec. 2, point b) and c) of the Payment Services Act (especially in the event of a need to make a decision on the legitimacy of the complaint, in cooperation with a non-resident financial institution or where it involves international arbitration in accordance with the regulations of card companies), the entire period of considering the complaint does not exceed 35 business days, and in complicated cases no longer than 6 months.</p>	<p>22. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych świadczonych w walutach obcych zgodnie z art. 1 ust. 2 lit. b) i c) Ustawy o usługach płatniczych (zwłaszcza w przypadku konieczności podjęcia decyzji o zasadności reklamacji, we współpracy z instytucją finansową, niebędącą rezydentem albo w przypadku obejmującym arbitraż międzynarodowy zgodnie z regulaminami spółek wydających karty płatnicze), cały okres rozpatrywania reklamacji nie przekroczy 35 dni roboczych, a w skomplikowanych przypadkach nie przekroczy 6 miesięcy.</p>
<p><b>V. Náklady reklamácie</b></p>	<p><b>V. Costs of complaint</b></p>	<p><b>V. Koszty reklamacji</b></p>
<p>23. Ak v tomto Reklamačnom Poriadku nie je uvedené inak, všetky náklady spojené s vybavovaním reklamácie uhrádza Banka. Všetky náklady spojené s vyhotovením reklamácie (vrátane príloh reklamácie) a s predložením reklamácie uhrádza Klient.</p>	<p>23. Unless otherwise specified in this Complaint Procedure, the costs associated with handling a complaint will be paid by the Bank. All costs associated with preparing and submitting a complaint, (including the annexes thereto) will be paid by the Client.</p>	<p>23. O ile niniejsza Procedura Reklamacji nie stanowi inaczej, koszty związane z rozpatrywaniem reklamacji ponosi Bank. Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem reklamacji (w tym załączników do niej) ponosi Klient.</p>
<p><b>VI. Neuznanie reklamácie zo strany Banky</b></p>	<p><b>VI. Not accepting a complaint by the Bank</b></p>	<p><b>VI. Nieuznanie reklamacji przez Bank</b></p>
<p>24. Banka reklamáciu neuzná najmä v nasledovných prípadoch:</p>	<p>24. The Bank will not accept a complaint, particularly, in the following cases:</p>	<p>24. Bank nie uzna reklamacji, w szczególności, w następujących przypadkach:</p>
<p>zo strany Klienta nie sú splnené náležitosti reklamácie a Klient tieto na výzvu banky nedoplnil ani v dodatočnej lehote,</p>	<p>1) the Client has failed to meet the requirements of the complaint and did not complete them, at the request of the Bank, even within an additional time limit,</p>	<p>1) jeżeli Klient nie spełnił warunków reklamacji oraz nie uzupełnił ich, na żądanie Banku, w dodatkowym terminie,</p>
<p>1) uplynula zákonná premlčacia lehota reklamovaného nároku,</p>	<p>2) the statutory time limit of the claim has expired,</p>	<p>2) jeżeli upłynął ustawowy termin przedawnienia roszczenia,</p>
<p>2) prípad rieši alebo už rozhodol súd, či rozhodcovský súd.</p>	<p>3) the case is pending or has already been ruled upon by the court or arbitral tribunal.</p>	<p>3) jeżeli sprawa jest w toku albo została już rozstrzygnięta przez sąd lub sąd arbitrażowy.</p>
<p>3) ktorý nie je reklamáciou podľa bodu 4 tohto Reklamačného Poriadku.</p>	<p>4) a complaint is not a complaint under point 4 of this Complaint Procedure.</p>	<p>4) jeżeli reklamacja nie jest reklamacją w rozumieniu punktu 4 niniejszej Procedury Reklamacji.</p>



VII. Nesúhlas s vybavením reklamácie a vznik sporu	VII. Disagreement as to consideration of a complaint and the occurrence of the dispute	VII. Brak zgody co do rozpatrzenia reklamacji i powstanie sporu
<p>25. Ak Klient nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie, je oprávnený bez zbytočného odkladu, spravidla nie neskôr ako 30 pracovných dní odo dňa doručenia oznámenia o vybavení reklamácie, podať Banke písomné námietky (ďalej len „odvolanie“). Na vybavenie odvolania sa použijú ustanovenia tohto Reklamačného Poriadku, pričom v odvolaní musí byť uvedené číslo reklamácie, proti ktorej odvolanie smeruje, konkrétny popis, s ktorou časťou vybavenia reklamácie Klient nesúhlasí a dôvody takéhoto nesúhlasu.</p>	<p>25. If the Client is not satisfied with the outcome of resolution of a complaint, he/she have the right to submit written objections to the Bank (hereinafter referred to as the “<b>appeal</b>”), without undue delay, in principle, not later than 30 working days after receipt of a notice that the complaint has been considered. The provisions of this Complaint Procedure apply to handling an appeal and the appeal must contain the number of the complaint against which the appeal is directed, a specific description of the part of the complaint consideration with which the Client disagrees and the reasons for such disagreement.</p>	<p>25. Jeżeli Klient nie jest zadowolony z wyniku rozpatrzenia reklamacji, ma prawo zgłosić Bankowi pisemne zastrzeżenia (zwane dalej „<b>odwołaniem</b>”), bez zbędnej zwłoki, co do zasady, nie później niż w terminie 30 dni roboczych od otrzymania zawiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. Do rozpatrywania odwołania stosuje się postanowienia niniejszej Procedury Reklamacji, przy czym odwołanie musi zawierać numer reklamacji, w odniesieniu do której kierowane jest odwołanie, dokładne określenie części rozpatrzenia reklamacji, z którą Klient się nie zgadza oraz uzasadnienie takiego braku zgody.</p>
<p>26. Ak Klient v rámci odvolania uvádza či dokladá nové skutočnosti alebo dôkazy, ktoré neboli doložené a nemohli byť Bankou posúdené pri vybavovaní reklamácie, nie je také podanie považované za odvolanie, ale za novú reklamáciu.</p>	<p>26. If, within the appeal, the Client states or provides new facts or evidence which has not been yet provided nor considered by the Bank when handling the complaint, such appeal may be considered a new complaint instead of an appeal.</p>	<p>26. Jeżeli w ramach odwołania Klient zgłosi albo przedstawi nowe fakty lub dowody, które nie zostały dostarczone i nie mogły zostać rozpatrzone przez Bank przy rozpatrywaniu reklamacji, zgłoszenie takie uznaje się za nową reklamację, a nie odwołanie.</p>
<p>27. Klient je oprávnený podať podanie v súvislosti s poskytovaním platobných služieb Bankou Národnej banke Slovenska, ak sa domnieva, že došlo k porušeniu Zákona o platobných službách alebo iných všeobecne záväzných právnych predpisov vzťahujúcich sa na poskytovanie platobných služieb.</p>	<p>27. The Client is entitled to submit a complaint in connection with the provision of payment services by the Bank to the National Bank of Slovakia, if the Client believes that there has been a violation of the Payment Services Act or other generally binding legal regulations relating to the provision of payment services.</p>	<p>27. Klient ma prawo złożyć skargę w związku ze świadczeniem usług płatniczych przez Bank do Narodowego Banku Słowacji jeżeli uzna, że doszło do naruszenia Ustawy o usługach płatniczych albo innych powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących świadczenia usług płatniczych.</p>
VIII. Závěrečné ustanovenia	VIII. Closing provisions	VIII. Postanowienia końcowe
<p>28. Pre úpravu vzájomných práv a povinností v reklamačnom konaní podľa tohto Reklamačného Poriadku sa primerane použijú ustanovenia príslušnej zmluvy a Podmienok v znení platnom a účinnom ku dňu uplatnenia reklamácie Klientom.</p>	<p>28. To regulate mutual rights and obligations in the complaint procedure under this Complaint Procedure, the provisions of the relevant contract and the Terms and Conditions are valid and effective from the date of the Client’s complaint shall apply.</p>	<p>28. W celu uregulowania wzajemnych praw i obowiązków w postępowaniu reklamacyjnym zgodnie z niniejszą Procedurą Reklamacji stosuje się postanowienia odpowiedniej umowy oraz Warunków w brzmieniu obowiązującym i skutecznym w dniu zgłoszenia reklamacji przez Klienta.</p>

<p>29. Klient má právo na mimosúdne riešenie prípadných sporov s Bankou. Subjektom príslušným na riešenie sporov je Národná banka Slovenska, prípadne miestne a vecne príslušný súd.</p>	<p>29. The client has a right to out-of-court settlement of its disputes with the Bank. The National Bank of Slovakia or a respective court having jurisdiction is competent for such dispute resolution.</p>	<p>29. Klient ma prawo do pozasądowego rozstrzygnięcia wszelkich sporów z Bankiem. Podmiotem właściwym do rozstrzygnięcia takich sporów jest Narodowy Bank Słowacji albo właściwy miejscowo i rzeczowo sąd.</p>
<p>30. Bez ohľadu na vyššie popísaný postup má Klient právo kedykoľvek podať žalobu na všeobecne, miestne a vecne príslušný súd.</p>	<p>30. Regardless of the procedure described above, the Client has the right to submit an action with the common court competent for a given case at any time.</p>	<p>30. Niezależnie od procedury opisanej powyżej, Klient ma prawo, w każdym czasie, wnieść powództwo do sądu powszechnego właściwego miejscowo i rzeczowo.</p>
<p>31. Slovenským orgánom pre dohľad nad finančným trhom je Národná banka Slovenska. Podrobnejšie informácie o podávaní a vybavovaní reklamácie môžu byť ďalej obsiahnuté v Samostatných Zmluvách.</p>	<p>31. The Slovak authority supervising the financial market is National Bank of Slovakia. More detailed information on handling the complaints can be contained in the Separate Agreements.</p>	<p>31. Słowackim organem nadzorującym rynek finansowy jest Narodowy Bank Słowacji. Bardziej szczegółowe informacje na temat rozpatrywania reklamacji mogą być zawarte w Odrębnych Umowach.</p>
<p>32. Banka je oprávnená jednostranne zmeniť alebo úplne nahradiť tento Reklamačný Poriadok, najmä z dôvodu zmien príslušných právnych predpisov alebo svojej obchodnej politiky. Túto zmenu spolu s určením jej účinnosti Banka zverejní spolu s dňom účinnosti takej zmeny. Reklamačný Poriadok je zverejnený na internetových stránkach Banky a je dostupný k nahliadnutiu v sídle pobočky Banky.</p>	<p>32. The Bank may have the right to unilaterally change or fully replace this Complaint Procedure, particularly due to change of law or its business policy. The Bank shall publish information on such change together with the specification of its effective date. The Complaint Procedure is published on the Bank's website and is available for inspection at the address of the Bank's branch.</p>	<p>32. Bank ma prawo do jednostronnej zmiany lub pełnego zastąpienia niniejszej Procedury reklamacji, w szczególności ze względu na zmianę prawa albo swojej polityki prowadzenia działalności. Bank publikuje informację o takiej zmianie wraz ze wskazaniem daty jej wejścia w życie. Procedura Reklamacji jest publikowana na stronie internetowej Banku oraz jest dostępna do wglądu w siedzibie oddziału Banku.</p>
<p>33. Tento Reklamačný Poriadok nadobúda účinnosť dňa 1. októbra 2023.</p>	<p>33. The Complaint Procedure will become valid and effective on October 1, 2023.</p>	<p>33. Procedura Reklamacji wchodzi w życie z dniem 1 października 2023 r.</p>