

1. Úvodní a společná ustanovení

- 1.1. Tento Reklamační řád se použije na veškeré reklamace a stížnosti Klienta, v případě, že Klient není spokojen s poskytnutou službou Banky, v případě, že Banka nedodržela smluvní ujednání nebo v případě, že Banka jednala v rozporu s povinnostmi uloženými Bance příslušnými právními předpisy.
- 1.2. Účelem tohoto Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamací a stížností, postupy podávání reklamací a stížností a podmínky řešení reklamací a stížností Bankou.
- 1.3. Bankou se rozumí Všeobecná úverová banka, a.s., se sídlem Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, Slovenská republika, IČO 31 32 01 55, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném okresním soudem v Bratislavě I v oddílu Sa, vložce 341/B, pokud se příslušné právní a jiné vztahy a transakce týkají její české organizační složky Všeobecná úverová banka a.s., pobočka Praha, se sídlem Pobřežní 3, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO 48 55 00 19, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu A, vložce 7735.

2. Způsob podání reklamace či stížnosti

- 2.1. Klient je povinen veškeré reklamace a stížnosti podávat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci či stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními či právními předpisy, a to jedním z následujících způsobů:
 - (a) písemnou formou na adrese centrály Banky nebo obchodních místech Banky; a/nebo
 - (b) osobně na příslušné pobočce Banky v úředních hodinách Banky.
- 2.2. V případě reklamace týkající se vrácení finančních prostředků autorizované platební transakce provedené na základě platebního příkazu předloženého příjemcem (tj. na základě inkasa) podle § 103 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění, je Klient oprávněn podat reklamaci do osmi (8) týdnů ode dne odepsání finančních prostředků z účtu.
- 2.3. O každé reklamaci či stížnosti učiněné Klientem osobně na příslušné pobočce Banky bude sepsán zápis, který bude předložen Klientovi k podpisu za účelem verifikace obsahu jeho stížnosti.

3. Náležitosti reklamace a stížnosti

- 3.1. Podaná reklamace či stížnost musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace či stížnosti:
 - (a) identifikační údaje Klienta tj. jméno, příjmení a adresa, u právnických osob a fyzických osob podnikatelů obchodní firmu, IČO, adresu/sídlo včetně identifikačních údajů konkrétní osoby, která za podnikatele resp. právnickou osobu reklamaci podala;

- (b) kontaktní adresu, popř. kontaktní údaje Klienta, tj. telefonní spojení nebo e-mailová adresa pro upřesňující dotazy Banky k reklamaci či stížnosti;
 - (c) přesný popis reklamovaného případu či stížnosti a určení skutečností, v nichž Klient spatřuje nesprávný postup Banky (např. určení bankovní služby, datum či doba předmětné události, částky, číslo účtu, číslo platební karty, identifikaci příkazů k transakci či provedení obchodu, jména zaměstnanců, kteří službu poskytli apod.);
 - (d) veškerou dostupnou dokumentaci prokazující tvrzení Klienta (pokud jsou dokumenty předloženy v kopii, musí být tyto kopie úředně ověřeny; nevztahuje se na dokumenty vystavené Bankou); a
 - (e) popis požadavků a uplatňovaných nároků Klienta vůči bance.
- 3.2. Banka je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci či stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného vyřízení reklamace či stížnosti. Pokud Klient reklamaci na výzvu Banky do pěti (5) kalendářních dnů nedoplní, Banka reklamaci či stížnost vyřídí dle neúplných údajů, pokud to nebude možné reklamaci či stížnost odloží.
- 3.3. Anonymní reklamace či stížnosti Banka nevyřizuje.

4. Výjimky z přijetí reklamace či stížnosti

- 4.1. Reklamaci či stížnost není možné přijmout v následujících případech:
- (a) pokud není dodržen způsob podání reklamace či stížnosti nebo nejsou splněny náležitosti podání reklamace či stížnosti, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou Klientovi pro doplnění či opravu podání;
 - (b) pokud ve věci reklamace pravomocně rozhodl soud nebo rozhodčí soud nebo řízení ve věci samé, jehož předmětem je reklamace, bylo již před soudem nebo rozhodčím soudem zahájeno;
 - (c) uplynula promlčecí doba; a/nebo
 - (d) pokud uplynuly skartační lhůty pro dokumenty, které jsou nezbytné pro řádné vyřízení reklamace.
- 4.2. Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek Klienta vyřízen na místě.

5. Způsob vyřízení reklamace či stížnosti

- 5.1. Reklamace či stížnost se považuje za vyřízenou písemným sdělením výsledku prošetření reklamace či stížnosti, a to buď v písemné, nebo elektronické formě (záleží na Klientem preferované formě komunikaci) odeslané Klientovi ve stanovené lhůtě. Sdělení musí obsahovat jednoznačný a objektivní závěr ohledně nesprávného postupu Banky a nároků vznesených Klientem.
- 5.2. Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je třicet (30) dnů od doručení reklamace či stížnosti Bance, není-li právním předpisem stanoveno jinak. Do této lhůty se nezapočítává lhůta stanovená Klientovi Bankou pro opravu nebo doplnění reklamace či stížnosti.

- 5.3. Banka je ve zvlášť složitých případech nebo v případě, že do prošetřování reklamace vstupují třetí strany, oprávněna prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace. O prodloužení lhůty pro vyřízení bude Banka Klienta informovat ve standardní lhůtě pro vyřízení reklamace.
- 5.4. Náklady na zaslání a přípravu reklamace či stížnosti nese Klient. Náklady spojené s vyřizováním reklamace či stížnosti uplatněných Klienty nese Banka, pokud není dohodnuto jinak.
- 5.5. Banka reklamaci neuznává, pokud prokáže, že v dané věci postupovala v souladu s příslušnými smluvními ujednáními a/nebo s právními předpisy.

6. Opravné prostředky proti způsobu vyřízení reklamace a stížnosti

- 6.1. Pokud Klient není s vyřízením reklamace či stížnosti spokojen, může podat Bance opakovanou reklamaci s uvedením důvodů a identifikačního čísla reklamace předchozí.
- 6.2. Klient se v případě sporu vzniklého mezi Klientem a Bankou při provádění převodu peněžních prostředků může obracet na Finančního arbitra České Republiky, se sídlem Washingtonova 25, 110 00 Praha 1 (zřízen dle zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi). Právo Klienta obrátit se na příslušný soud tím není dotčeno.
- 6.3. Klient má mj. také možnost podat stížnost na činnost Banky u orgánů dohledu tj. Národní banky Slovenska, se sídlem Imricha Karvaša 1, Bratislava a České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28. Praha 1.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Banka je oprávněna tento Reklamační řád měnit. Aktuální platné znění Reklamačního řádu je k dispozici na internetových stránkách Banky (tyto stránky se aktuálně nacházejí na adrese www.vub.cz) a ve všech pobočkách Banky.
- 7.2. Vztahy mezi Klientem a Bankou tímto Reklamačním řádem neupravené se řídí příslušnou smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami a obecně závaznými předpisy, a to v uvedeném pořadí.
- 7.3. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.1.2012.