

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Platnost od 1.4.2018

1. Účel a vymezení základních pojmů

- 1.1. Tento reklamační řád („**Reklamační řád**“) společnosti Všeobecná úverová banka, a.s., se sídlem Mlynské nivy 1, 829 90 Bratislava 25, Slovenská republika, IČO: 31 32 01 55, zapsané v obchodním rejstříku vedeném okresním soudem v Bratislavě I v oddílu Sa, vložce 341/B, která na území České republiky podniká prostřednictvím své organizační složky Všeobecná úverová banka a.s., pobočka Praha, se sídlem Pobřežní 3, 186 00 Praha 8, Česká republika, IČO: 48 55 00 19, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu A, vložce 7735 („**Banka**“ a „**Pobočka Praha**“) stanoví základní postup pro vyřizování reklamací a stížností fyzických a právnických osob, kterým Banka poskytuje nebo poskytovala finanční služby („**Služby**“), případně se kterými Banka o poskytnutí Služeb jedná nebo jednala („**Klient**“).
- 1.2. Za reklamaci se považuje takové podání Klienta, v němž Klient tvrdí, že Služby poskytnuté mu Bankou byly poskytnuty v rozporu se smlouvou uzavřenou mezi Bankou a Klientem, tj. byly vadné a v němž Klient uplatnil práva z vadného plnění („**Reklamace**“).
- 1.3. Za stížnost se považuje podání Klienta případně třetí osoby (Klient a třetí osoba, která podává Podnět společně jen jako „**Předkladatel**“), v němž Předkladatel vyjadřuje nespokojenost s poskytnutými či nabízenými Službami, chováním pracovníků Banky či jiných osob, které s Předkladatelem jménem Banky jednaly, případně s nastavením pravidel a postupů Banky, ledaže se jedná o Reklamaci („**Stížnost**“; Stížnost a Reklamace společně jako „**Podnět**“). Za stížnost se zejména nepovažuje podnět, který má charakter poptávky, žádosti, vyjádření názoru, doporučení anebo návrhu, aniž by poukazoval na pochybení Banky.
- 1.4. Tento Reklamační řád upravuje zejména:
 - obsahové a formální náležitosti Podnětu;
 - způsob, jakým může být Podnět podán;
 - lhůty pro vyřízení Podnětu;
 - způsob, jakým bude odpověď na Podnět poskytnuta včetně obecných náležitostí odpovědi.
- 1.5. Tento Reklamační řád se použije výlučně pro právní a jiné vztahy, které se týkají Pobočky Praha.

2. Způsob podání Podnětu

- 2.1. Předkladatel je povinen veškeré Reklamace a Stížnosti podávat bez zbytečného odkladu poté, co zjistil důvody pro Reklamaci či Stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy, případně smluvními ujednáními, a to jedním z následujících způsobů:
 - písemnou formou na adrese Pobočky Praha; nebo
 - osobně v úředních hodinách na jakékoli pobočce Banky; nebo
 - v elektronické podobě na emailovou adresu: infovub@vub.cz.
- 2.2. Pokud Předkladatel Podnět učiní osobně na pobočce Banky, bude o Podnětu sepsán zápis, který bude předložen Klientovi k podpisu za účelem zachycení obsahu jeho stížnosti.
- 2.3. Jestliže je Podnět podáván Klientem, který s Bankou jedná mimo rámec své podnikatelské nebo jiné výdělečné činnosti („**Spotřebitel**“), potvrdí Banka Klientovi uplatnění Reklamace v písemné formě.

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. u fyzických osob jméno, příjmení a adresu bydliště a datum narození, v případě podnikatelů musí být uvedeno rovněž IČO. U Klientů, kteří

jsou právníckými osobami, jsou identifikačními údaji název, IČO a adresa sídla. Pokud Podnět podává zástupce Předkladatele, je povinen prokázat se originálem nebo úředně ověřenou kopií plné moci či jiného dokumentu, ledaže může být jeho oprávnění jednat za Předkladatele jednat zjištěno z obchodního rejstříku;

- b) kontaktní adresu, popř. kontaktní údaje Předkladatele, tj. telefonní spojení nebo emailová adresa pro upřesňující dotazy Banky k Podnětu;
- c) přesný popis případu, kterého se Podnět týká a určení skutečností, v nichž Předkladatel spatřuje nesprávný postup Banky (např. označení Služby, datum či doba předmětné události, částky, číslo účtu, číslo platební karty, identifikaci příkazů k transakci či provedení obchodu, jména pracovníků, kteří s Předkladatelem jednali apod.);
- d) veškerou dostupnou dokumentaci prokazující tvrzení Předkladatele (pokud jsou dokumenty předloženy v kopii, musí být tyto kopie úředně ověřeny). To neplatí pro smluvní dokumentaci nebo dokumenty vystavené/uzavřené s Bankou, na které může Předkladatel pouze odkázat; a
- e) popis požadavků Předkladatele a v případě Reklamace rovněž popis uplatňovaných nároků Klienta vůči Bance.

3.2. Banka je oprávněna vyzvat Předkladatele k doplnění Podnětu, pokud Podnět neobsahuje všechny výše uvedené náležitosti, nebo k němu nejsou přiloženy potřebné dokumenty a určí Předkladateli k doplnění lhůtu dle složitosti případu. Předkladatel je povinen poskytnout Bance nezbytnou součinnost v rámci řádného vyřízení Podnětu. Pokud Předkladatel Podnět ve stanovené lhůtě nedoplní, Banka Podnět vyřídí dle neúplných údajů, pokud to nebude možné Reklamaci či stížnost odloží.

3.3. Anonymní Podněty Banka nemůže vyřídit; Banka se však může Podnětem zabývat pro účely posouzení, zda svou činnost vykonává v souladu s právními předpisy.

4. Lhůty pro vyřízení Podnětu týkajícího se platebních služeb ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku

Spotřebitel

4.1. V případě, že je Podnět Reklamací se uplatní následující pravidla:

- a) Banka je povinna rozhodnout o oprávněnosti Reklamací ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení tvrzené vady Služby;
- b) Oprávněná Reklamace musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamace, pokud se Banka se Klientem nedohodne na delší lhůtě;
- c) Banka je povinna vystavit písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamace.

4.2. V případě jiné **Stížnosti** je Banka povinna odpovědět nejpozději do 15 pracovních dnů po dni, kdy obdržela Stížnost. Nelze-li odpověď na Stížnost poskytnout z důvodu překážky nezávislé na vůli Banky, sdělí Banky Předkladateli ve výše uvedené lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání a zároveň stanoví lhůtu pro odpověď; tato lhůta však nesmí být delší než 35 pracovních dnů ode dne, kdy Banky Stížnost obdržela. Informaci o potřebě prodloužení lhůty bude Předkladateli zaslána písemně, případně emailem.

Předkladatel, který není Spotřebitelem

4.3. V případě ostatních Předkladatelů, kteří nejsou Spotřebiteli, se uplatní následující pravidla:

- a) Banka je povinna na Podnět odpovědět nejpozději do 15 pracovních dnů po dni, kdy jej obdržela. Nelze-li odpověď poskytnout z důvodu překážky nezávislé na vůli Banky, sdělí Banka Předkladateli ve výše uvedené lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání a zároveň stanoví lhůtu pro odpověď; tato lhůta však nesmí být delší než 35 pracovních dnů ode dne, kdy Banky Podnět obdržela. Informaci o potřebě prodloužení lhůty bude Předkladateli zaslána písemně, případně emailem.

- b) Oprávněnou Reklamací Banka vyřídí bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů ode dne doručení Reklamací.

5. Lhůty pro vyřízení ostatních Podnětů

Spotřebitel

5.1. V případě Reklamací:

- a) Banka je povinna rozhodnout o oprávněnosti Reklamací ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává přiměřená doba potřebná k odbornému posouzení tvrzené vady Služby;
- b) Oprávněná Reklamací musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění Reklamací, pokud se Banka s Klientem nedohodne na delší lhůtě. Banka je povinna vystavit písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení Reklamací.

5.2. Odpověď na jiný Podnět, který není Reklamací, je Banka povinna nejpozději do 30 dnů ode dne doručení Podnětu.

Předkladatel, který není Spotřebitelem

5.3. V případě ostatních Předkladatelů, kteří nejsou Spotřebiteli, se uplatní následující pravidla:

- a) Odpověď na Podnět je Banka povinna nejpozději do 30 dnů ode dne jeho doručení.
- b) Oprávněnou Reklamací Banka vyřídí bez zbytečného odkladu, zpravidla do 30 dnů ode dne doručení Reklamací.

6. Způsob vyřízení Podnětu

6.1. Stížnosti se vyřizují písemným sdělením výsledku prošetření Podnětu, a to buď v písemné, nebo elektronické formě, v návaznosti na způsob, jakým Klient Podnět Bance podal.

6.2. Emailem je odpověď zaslána v případě, že o to Předkladatel požádal, nebo v případě, že Předkladatel použil k zaslání Podnětu formu emailu, s tím, že v případě, že:

- a) je nezbytné, aby součástí odpovědi na Podnět byly rovněž údaje Klienta podléhající bankovnímu tajemství, aniž by Klient výslovně instruoval Banku, aby odpověď zaslala prostřednictvím emailové zprávy, nebo
- b) se jedná o odpověď na Reklamací a Klient je Spotřebitelem, bude odpověď vždy zaslána v listinné podobě.

6.3. Sdělení musí obsahovat jednoznačný a objektivní závěr zda postup Banky, který je Podnětem napadán považuje Banka za nesprávný. V případě, že bude Podnět shledán jako oprávněný, bude součástí odpovědi na stížnost rovněž stručná informace o opatřeních přijatých k nápravě. Součástí odpovědi musí být rovněž stručné odůvodnění s odvoláním na všeobecné a jiné obchodní podmínky Banky, smluvní a zákonná ustanovení.

6.4. V případě Reklamací je nejprve Klientovi zaslána odpověď, ve které Banka uvede, zda Reklamací uznává jako oprávněnou či nikoli včetně stručného odůvodnění. Pokud je Reklamací oprávněná, bude součástí odpovědi rovněž návrh, jakým způsobem bude Reklamací ze strany Banky vyřízena. V případě, že Klient v Rámci Reklamací navrhl způsob vyřízení Reklamací, se kterým Banka nesouhlasí, součástí odpovědi bude stručné odůvodnění takového nesouhlasu a alternativní návrh postupu. V případě, že o to Klient požádá, bude mu odpověď na Reklamací doručena vždy v písemné podobě.

6.5. Byla-li Reklamací shledána jako oprávněná, je Banka povinna ji vyřídit.

7. Náklady

- 7.1. 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.

8. Opravné prostředky proti způsobu vyřízení Podnětu

- 8.1. Pokud Předkladatel není s vyřízením Podnětu spokojen, může podat Podnět opakovaně s uvedením důvodů a identifikačního čísla, které bylo původnímu Podnětu přiděleno.
- 8.2. Klient, který je Spotřebitelem, se v případě sporu vzniklého mezi Klientem a Bankou při poskytování Služeb může obracet na Finančního arbitra České Republiky (zřízen dle zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi), se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Nové Město. Právo Klienta obrátit se na příslušný soud tím není dotčeno.
- 8.3. Předkladatel má 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.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. 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.
- 9.2. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 1.4.2018.