

REKLAMAČNÍ ŘÁD

VÚB POBOČKA PRAHA

Platnost od 1.11.2025

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 Městským soudem v Bratislavě III 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 Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1, Nové Město, 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 mu byly Bankou 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 nebo 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, nevyplývá-li ze znění podnětu, že se jedná o Reklamaci („**Stížnost**“; Stížnost a Reklamace společně jako „**Podání**“). Za Podání považujeme jakýkoli Váš podnět, bez ohledu na jeho označení, ze kterého vyplývá, že se domáháte ochrany Vašich práv a právem chráněných zájmů, o kterých se domníváte, že byly porušeny naší činností anebo nečinností.

Za Podání 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:

- způsob, jakým může být Podnět podán;
- obsahové a formální náležitosti Podnětu;
- 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 Podněty 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:

- prostřednictvím kontaktního formuláře uveřejněném na www.vub.cz, nebo
- písemným sdělením v listinné formě na adresu Pobočky Praha; nebo
- osobně v úředních hodinách na Pobočce Praha; nebo
- v elektronické podobě na emailovou adresu: infovub@vub.cz.

2.2. Pokud Předkladatel Podnět předloží osobně na pobočce Pobočky Praha, bude o jeho podání 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 právními osobami, jsou identifikačními údaji obchodní firma či jiný 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 případné upřesňující dotazy Banky k Podnětu;

c) jasný a srozumitelný popis 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, Banka může požadovat, aby byli 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 Reklamací 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 Reklamací můžeme vyhodnotit jako neopodstatněnou.

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, v platném znění

4.1. Reklamací neoprávněné nebo chybně provedené platební operace musíte podat bez zbytečného odkladu ode dne jejího zjištění, nejpozději však do 6 měsíců ode dne odepsání/připsání finančních prostředků z/na účet; pokud jste spotřebitelem, nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání/připsání finančních prostředků z/na účet.

4.2. V případě reklamace platebních služeb (včetně platebních operací prováděných platební kartou) v měně EURO nebo v jiné měně smluvního státu Dohody o Evropském hospodářském prostoru v rámci Evropského hospodářského prostoru, je Banka povinna vyřídit reklamací do 15 pracovních dnů ode dne jejího obdržení. Pokud ve výjimečných případech není možné dodržet lhůtu uvedenou výše, a to zejména z důvodů nezávislých na Bance, je možné lhůtu prodloužit až na 35 pracovních dnů. O této skutečnosti bude Banka Předkladatele včas informovat.

4.3. V jakékoli měně mimo Evropský hospodářský prostor bude stížnost vyřízena do 35 pracovních dnů, ve složitých případech nebude vybavení stížnosti trvat déle než 6 měsíců.

4.4. O vyřízení reklamace Vás budeme písemně informovat neprodleně, a to v souladu s výše uvedenými lhůtami.

5. Lhůty pro vyřízení ostatních Podnětů

Spotřebitel

5.1. V případě Reklamací:

a) 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. Odpovědět 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) Odpovědět 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 Reklamace.

6. Způsob vyřízení Podnětu

6.1. Stížnosti se vyřizují písemným sdělením výsledku prošetření Podnětu, a to buď v listinné, nebo elektronické formě.

6.2. Emailem je odpověď zaslána v případě, že o to Předkladatel požádal, nebo v případě, že Předkladatel použil k zaslání Podnětu formu emailu. Obdobně bude Banka postupovat pro případ, že obdržela Podnět do datové schránky.

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 Reklamace je nejprve Klientovi zaslána odpověď, ve které Banka uvede, zda Reklamací uznává jako oprávněnou či nikoli včetně stručného odůvodnění. Pokud je Reklamace oprávněná, bude součástí odpovědi rovněž návrh, jakým způsobem bude Reklamace ze strany Banky vyřízena. V případě, že Klient v Rámci Reklamace navrhl způsob vyřízení Reklamace, 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 v písemné podobě.

7. Náklady

7.1. Náklady na zaslání a přípravu reklamace či stížnosti nese Klient. Náklady spojené s vyřizováním Podnětů uplatněných Klienty nese Banka, pokud není dohodnuto jinak.

Náklady spojené s neoprávněnou stížností na platební transakci, která je prováděna jménem státu, který není smluvní stranou Dohody o Evropském hospodářském prostoru, nesete vy. Jejich výše je uvedena v Ceníku VÚB, a.s.

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, 813 25 Bratislava, Slovenská republika a České národní banky, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, Česká republika.

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 1.11.2025