

ÚČINNÝ OD 28. 1. 2020

Reklamační řád Banky CREDITAS a.s. (dále jen „Banka“) upravuje způsob komunikace Klienta a Banky v případech, kdy se Klient domnívá, že Banka nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy (reklamace), nebo že má Banka nevhodně nastaveny podmínky poskytování služeb, došlo k nevhodnému chování pracovníka Banky, či nastala jiná situace, Klientem považovaná za nevhodnou, při níž však nedošlo k porušení smluvních ujednání (stížnost) (dále jen „Reklamační řád“). Pro účely Reklamačního řádu se dále pro reklamaci a stížnost používá souhrnný pojem „Reklamace.“ V případě, že je Reklamace učiněna v souvislosti s poskytováním Platebních služeb, jedná se o „Reklamaci PS“; není-li v tomto Reklamačním řádu uvedeno výslovně jinak, postupuje se při Reklamaci PS stejně jako při Reklamaci. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti Reklamace, postupy související s podáváním Reklamace Klientem a jejím řešením Bankou.

V případě, že pro některé produkty či služby Banky jsou obsahové náležitosti Reklamace či postupy související s jejím podáním a řešením upraveny v příslušných Obchodních podmínkách či jiných Smluvních dokumentech, které Banka vydala v souvislosti s daným produktem či službou, zvláště, uplatní se pro Reklamace vztahující se k těmto produktům a službám primárně tato ujednání Obchodních podmínek či jiných Smluvních dokumentů vydávaných Bankou a podpůrně tento Reklamační řád. V uvedeném případě mají ustanovení předmětných Obchodních podmínek či jiných Smluvních dokumentů přednost před ustanoveními Reklamačního řádu, která by byla s nimi v rozporu.

Pojmy s velkým počátečním písmenem používané v tomto Reklamačním řádu, které nejsou definovány přímo v tomto Reklamačním řádu, jsou definovány ve Všeobecných obchodních podmínkách či jiných Smluvních dokumentech.

## 1. Náležitosti Reklamace

Podaná Reklamace musí obsahovat minimálně následující údaje o Klientovi a předmětu Reklamace:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby; u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
- název/obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
- telefonické, případně e-mailové spojení,
- číslo účtu nebo jinou specifikaci produktu/služby, které se Reklamace týká,
- přesný popis obsahu Reklamace s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení,
- údaj o případné hrozící škodě,
- související dokumentaci (např. výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky), pokud to způsob podání Reklamace nevyklučuje,
- podpis Klienta, pokud to způsob podání Reklamace nevyklučuje.

Banka je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k Reklamaci či doplnění jiných upřesňujících údajů. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení Reklamace. Neúplnou Reklamaci může Klient doplnit do 5 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient Reklamaci na výzvu Banky nedoplní, Banka Reklamaci vyřídí dle neúplných údajů.

## 2. Způsob podání Reklamace

Klient Banky může Reklamaci podat jedním z následujících způsobů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o důvodu Reklamace dozvěděl, či dozvědět mohl a měl:

- osobně, a to sepsáním Reklamace na Pobočkách Banky,
- poštou, a to zasláním Reklamace na adresu: Banka CREDITAS a.s., Oddělení AML a reklamací, tř. Svobody 1194/12, 779 00 Olomouc,
- e-mailem, a to zasláním Reklamace na adresu [reklamace@credits.cz](mailto:reklamace@credits.cz),
- telefonicky, a to podáním Reklamace prostřednictvím informační linky 800 888 009,
- prostřednictvím Internetového bankovníctví, a to zasláním zprávy v aplikaci IB; v takovém případě není Klient povinen uvádět náležitosti Reklamace dle odst. 1, prvních tří odrážek tohoto Reklamačního řádu.
- prostřednictvím aplikace Richee, a to zasláním zprávy v aplikaci Richee; v takovém případě není Klient povinen uvádět náležitosti Reklamace dle odst. 1, prvních tří odrážek tohoto Reklamačního řádu.

## 3. Výjimky z přijetí Reklamace

Banka nepřijme, případně nevyřídí Reklamaci, jestliže:

- je Reklamace anonymním podáním,
- není dodržen způsob podání Reklamace a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou pro doplnění či opravu Reklamace,
- se jedná o opakovanou Reklamaci téže věci a již probíhá vyřizování,
- věc byla vyřízena (právo na podání odvolání tím není dotčeno),

- ve věci již rozhodl soud, příp. jiný k tomu kompetentní orgán,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní dokumenty potřebné k vyřízení Reklamací,
- uplynula zákonná lhůta, ve které mohla být Reklamací uplatněna,
- se nejedná o Reklamací učiněnou Klientem Banky.

#### 4. Lhůty k vyřízení Reklamací

Reklamací vyřizuje Banka s pečlivostí a co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení Reklamací je 30 kalendářních dnů od doručení Reklamací Bance; v případě, že jde o Reklamací PS, činí lhůta 15 pracovních dnů od jejího doručení. V případě, že Klient reklamuje skutečnosti, ze kterých mu hrozí vznik škody, činí lhůta pro vyřízení Reklamací 3 kalendářní dny. Lhůta stanovená Bankou pro opravu či doplnění Reklamací Klientem se do uvedených lhůt pro vyřízení Reklamací nezapočítává. Pokud Banka nemůže Reklamací v uvedených lhůtách vyřídit, informuje Klienta o důvodu, proč nebylo možné Reklamací ve stanovené lhůtě vyřídit a o předpokládaném termínu vyřízení Reklamací. Lhůta pro vyřízení Reklamací může být delší, zejm. pokud je pro její vyřízení potřeba součinnosti externích subjektů, např. karetních asociací nebo partnerských bank či zde existuje jiná okolnost, která vyřešení Reklamací ve standardních lhůtách brání. Reklamací PS však musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů od jejího doručení.

O vyřízení Reklamací Banka Klienta informuje písemně na korespondenční adresu nebo zprávou do Internetového bankovníctví, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnut jiný způsob podání informace. Je-li informace o vyřízení Reklamací zaslána Klientovi zprávou do Internetového bankovníctví, Klient o tom bude zpraven e-mailem. V případě Reklamací PS může Klient Banku výslovně požádat o odpověď v listinné podobě.

#### 5. Možnost odvolání

Pokud Klient není s vyřízením Reklamací spokojen, může podat odvolání do 30 kalendářních dnů od doručení odpovědi na jeho Reklamací, a to způsobem pro podání Reklamací dle odst. č. 2 výše. Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 kalendářních dnů od doručení odvolání Bance (v případě odvolání proti vyřízení Reklamací PS činí tato lhůta 15 pracovních dnů, případně 35 pracovních dnů, jsou-li zde okolnosti, které brání vyřešení odvolání ve standardní lhůtě). V případě, že uvedené odvolání nelze vyřídit ve lhůtě 30 kalendářních dnů (či lhůtě uvedené pro vyřízení Reklamací PS), Banka oznámí Klientovi důvod, proč nebylo možné odvolání ve stanovené lhůtě vyřídit a informuje jej o dalším postupu a předpokládaném termínu vyřízení odvolání.

#### 6. Závěrečná ustanovení

V případě sporů Spotřebitele s Bankou, náležejících do působnosti Finančního arbitra dle zvláštního zákona (zákon č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi), se Spotřebitel může obrátit na Finančního arbitra ([www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) v rámci mimosoudního řešení spotřebitelského sporu. Klient má rovněž právo, v případě porušení smluvních povinností či právních předpisů ze strany Banky, podat stížnost na postup Banky u České národní banky ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)). Právo Klienta obrátit se na soud uvedeným není dotčeno. Reklamační řád je zveřejněn na Internetových stránkách Banky [www.creditas.cz](http://www.creditas.cz) a rovněž je Klientům k nahlédnutí na každé Pobočce Banky. Banka je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy bude změněné znění Reklamačního řádu zveřejněno na Internetových stránkách Banky a jejích Pobočkách. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 28. 1. 2020 a plně nahrazuje a ruší Reklamační řád, který nabyl účinnosti dne 24. 9. 2018.