

ÚČINNÝ OD 2. 1. 2017

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), a 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.“ 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 definované 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 10 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 centrále Banky nebo jejích pobočkách,
- poštou, a to zasláním Reklamace na adresu sídla Banky: Banka CREDITAS a.s., Provozní back-office, tř. Svobody 1194/12, 77900 Olomouc,
- e-mailem, a to zasláním Reklamace na adresu info@credits.cz,
- telefonicky, a to podáním Reklamace prostřednictvím informační linky 800 888 009.

3. Výjimky z přijetí Reklamace

Banka nepřijme, případně nevyřídí Reklamaci, jestliže:

- je Reklamace anonymním podáním,
- není dodržen způsob nebo forma Reklamace a tyto vady nejsou odstraněny ani v dostatečně 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 Reklamace,
- uplynula zákonná lhůta, ve které mohla být Reklamace uplatněna,
- se nejedná o Reklamaci učiněnou Klientem Banky.

4. Lhůty k vyřízení Reklamacce

Reklamacce vyřizuje Banka s pečlivostí a co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení Reklamacce je 30 kalendářních dnů od doručení Reklamacce do Banky. V případě, že Klient reklamuje skutečnosti, ze kterých mu hrozí vznik škody, činí lhůta pro vyřízení Reklamacce 3 kalendářní dny. Lhůta stanovená Bankou pro opravu či doplnění Reklamacce Klientem se do uvedených lhůt pro vyřízení Reklamacce nezapočítává. Pokud Banka nemůže Reklamaci v uvedených lhůtách vyřídit, informuje Klienta o důvodu, proč nebylo možné Reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a o předpokládaném termínu vyřízení Reklamacce. Lhůta pro vyřízení Reklamacce může být delší, pokud je pro její vyřízení potřeba součinnosti externích subjektů, např. karetních asociací nebo partnerských bank.

O vyřízení Reklamacce Banka Klienta informuje písemně, případně e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání informace.

5. Možnost odvolání

Pokud Klient není s vyřízením Reklamacce spokojen, může podat odvolání do 30 kalendářních dnů od doručení odpovědi na jeho Reklamaci, a to způsobem pro podání Reklamacce dle bodu 2. výše. Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 kalendářních dnů od doručení odvolání do Banky. V případě, že uvedené odvolání nelze vyřídit ve lhůtě 30 kalendářních dnů, 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) 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). Právo Klienta obrátit se na soud uvedeným není dotčeno. Reklamační řád je zveřejněn na Internetových stránkách Banky 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 2. 1. 2017 a plně nahrazuje a ruší Reklamační řád, který nabyl účinnosti dne 20. 6. 2016.