

ÚČINNÝ OD 21. 2. 2024

Tento Reklamační řád stanoví náležitosti, způsob komunikace a postupy řešení reklamací a odvolání podaných u Banky CREDITAS a.s. (dále jen „Banka“). Reklamací může podat kdokoliv (dále jen „Zadavatel“). Stížnost proti způsobu vyřízení Reklamacie (dále jen „Odvolání“) může podat Zadavatel, pokud není spokojený s vyřízením reklamacie. Dále používáme pro reklamací a odvolání souhrnný pojem „Reklamacie“. 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. PŘEDMĚT REKLAMACE

Předmětem Reklamacie je kontrola a případná náprava nedostatků v případech, kdy se Zadavatel domnívá, že Banka nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy, došlo k nevhodnému chování pracovníka Banky, či nastala jiná situace, Zadavatelem považovaná za nevhodnou. Předmětem Odvolání je revize postupu Banky s vyřízením již dříve řešené Reklamacie. V případě, že je Reklamacie učiněna v souvislosti s poskytováním Platebních služeb, (dále jen „Reklamacie PS“) a není-li v tomto Reklamačním řádu uvedeno výslovně jinak, postupuje se při Reklamací PS stejně jako při Reklamací.

V případě, že pro některé produkty či služby Banky jsou obsahové náležitosti Reklamacie 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 zvlášť, uplatní se pro Reklamacie vztahující se k těmto produktům a službám primárně tato ujednání Obchodních podmínek či jiných Smluvních dokumentů vydávaných Bankou a podpůrně tento Reklamační řád. Ustanovení Obchodních podmínek či jiných Smluvních dokumentů mají přednost před ustanoveními Reklamačního řádu, která by byla s nimi v rozporu.

## 2. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE

Reklamacie musí obsahovat:

- Identifikaci Zadavatele a jeho kontaktní údaje, zejména jméno, příjmení a datum narození, v případě právnické osoby její IČO a sídlo, adresu pro doručování a e-mailové nebo telefonní spojení, a jiné identifikační údaje Zadavatele.
- Popis, čeho se Reklamacie týká (služby/produktu), důležitá data, čísla, částky a navrhané řešení.
- Datum a čas, kdy reklamovaná událost nastala.
- Jméno zaměstnance Banky, který službu nebo produkt poskytl (je-li známo).
- Kopie dokumentů nebo jiných podkladů, např. účtenek, které pomohou k důkladnému prošetření Reklamacie, v případě reklamacie karetních transakcí pak také záznam předchozí komunikace s obchodníkem, doklad o stornu karetní transakce atp.
- Popis významných skutečností.
- Popis nároků, kterých se Zadavatel domáhá.

Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Reklamacie.

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

## 3. VÝJIMKY Z PŘIJETÍ REKLAMACE

Banka nemá povinnost se zabývat anonymními Reklamacemi, ani Reklamacemi týkajícími se stejné věci, která již byla Bankou vyřízena, nebo ve které již bylo rozhodnuto soudem nebo Finančním arbitrem. Dále Banka nepřijme, případně nevyřídí Reklamací, jestliže:

- není dodržen způsob podání Reklamacie či neobsahuje uvedení rozhodných skutečností a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou pro doplnění či opravu Reklamacie,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní dokumenty potřebné k vyřízení Reklamacie,
- uplynula zákonná lhůta, ve které mohla být Reklamacie uplatněna,
- se jedná o vyjádření osobního názoru, nikoliv o Reklamací.

## 4. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE

Reklamací lze podat jedním z následujících způsobů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o důvodu Reklamacie Zadavatel dozvěděl, či dozvědět mohl a měl:

- osobně na pobočce Banky,
- telefonicky na klientské lince 800 888 009, klientská linka pro hovory ze zahraničí +420 583 037 099,
- prostřednictvím Internetového bankovníctví či mobilní aplikace, a to zasláním zprávy
- e-mailem na adresu [reklamace@creditas.cz](mailto:reklamace@creditas.cz),
- písemně poštou, a to zasláním na adresu: Banka CREDITAS a.s., Oddělení Reklamací, tř. Svobody 1194/12, 779 00 Olomouc,
- do datové schránky řadizi s uvedením předmětu zprávy Reklamacie,
- prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách Banky [www.creditas.cz](http://www.creditas.cz).

## 5. LHŮTY K VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Reklamacie vyřizuje Banka s pečlivostí a co nejdříve. Lhůty pro odpověď Zadavateli na podanou Reklamaci jsou stanoveny na 30 kalendářních dnů od doručení podání Bance, a v případě Reklamacie PS na 15 pracovních dnů od doručení podání Bance. Nemůže-li Banka tyto termíny dodržet z důvodů překážek nezávislých na její vůli, informuje bezodkladně Zadavatele o prodloužení lhůty k odpovědi/vyřízení Reklamacie.

Lhůta pro vyřízení Reklamacie může být delší, zejm. pokud je pro její vyřízení potřeba součinnosti externích subjektů, např. karetních asociací nebo partnerských bank či existuje jiná okolnost, která vyřešení Reklamacie ve standardních lhůtách brání. Reklamacie PS však musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dní od jejího doručení.

Do lhůty pro vyřízení Reklamacie se nezapočítává doba potřebná pro doplnění podání Zadavatele nebo dodatečné získání dokumentů od Zadavatele či třetích stran nezbytných k prošetření Reklamacie.

## 6. INFORMOVÁNÍ

Pokud Zadavatel neuvede jinak, Banka odpověď na Reklamaci zašle zprávou do internetového bankovníctví, e-mailem nebo písemně prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, pokud nebude se Zadavatelem individuálně dohodnut jiný způsob podání informace. Na žádost Zadavatele poskytne Banka vyřízení Reklamacie v listinné podobě.

## 7. ŘEŠENÍ SPORŮ

Pokud není Zadavatel s vyřízením Reklamacie spokojen, může podat Odvolání proti vyřízení Reklamacie, a to ve lhůtě 30 kalendářních dnů od vyřízení Reklamacie Bankou. Lhůta pro vyřízení podaného Odvolání se řídí dle odstavce 5. Pokud není Zadavatel, který je spotřebitelem, s vyřízením Reklamacie či Odvolání spokojen, může se obrátit na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (Finanční arbitr, pouze pro spotřebitele). Zadavatel se také může kdykoliv obrátit na orgán dohledu nad finančním trhem (Česká národní banka).

- Česká národní banka, Sekce dohledu nad finančním trhem, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, tel.: 224 411 111, fax: 224 412 404, e-mail: [podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz), [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), ID datové schránky: 8tgaiej,
- kancelář Finančního arbitra, organizační složka státu, Legerova 1581/69 110 00 Praha 1, tel.: 257 042 094, [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), ID datové schránky: qr9ab9x,
- pro řešení sporů ze smluv uzavřených on-line lze využít platformu pro řešení sporů on-line (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Tím není dotčeno právo Zadavatele obrátit se na soud.

## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na internetové stránce Banky [www.creditas.cz](http://www.creditas.cz) a k nahlédnutí na pobočkách Banky. Jestliže Zadavatel nedodrží povinnosti stanovené tímto Reklamačním řádem, zejména pak neuvede nezbytné náležitosti o Reklamaci ani po výzvě k doplnění, je Banka oprávněna takovou Reklamaci odmítnout.

Banka je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy bude změněné znění Reklamačního řádu zveřejněno na Internetových stránkách Banky.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 21. 2. 2024 a plně nahrazuje a ruší Reklamační řád, který nabyl účinnosti dne 1. 11. 2023.