

Tento reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u Max banky a.s. (dále jen „Banka“).

## 1) PŘEDMĚT REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- Předmětem reklamace je kontrola a případná náprava nedostatků při poskytování služeb ze strany Banky vyplývajících z nedodržení postupů stanovených platnými právními předpisy nebo nedodržení smluvních podmínek. Předmětem stížnosti je revize postupu Banky s vyřízením již dříve řešené reklamace.
- Reklamaci může podat kdokoliv (dále jen „Stěžovatel“). Stížnost může podat Stěžovatel, pokud není spokojený s vyřízením reklamace.

## 2) NÁLEŽITOSTI REKLAMACE, NEBO STÍŽNOSTI

Reklamace nebo stížnost musí obsahovat:

- Identifikaci Stěžovatele a jeho kontaktní údaje, zejména jméno, příjmení a datum narození, v případě právnické osoby její IČ a sídlo, dále adresu pro doručování a e-mailové nebo telefonní spojení, a dále identifikační údaje klienta není-li Stěžovatelem.
- Popis, nebo název reklamované služby, produktu, činnosti. Je-li to možné jejich čísla a částky.
- Datum a čas, kdy reklamovaná událost nastala.
- Jméno zaměstnance Banky, který službu, nebo produkt poskytl (je-li Stěžovateli známo).
- Kopie dokumentů, nebo jiných podkladů, např. účtenek, nebo jiných materiálů, které pomohou k důkladnému prošetření reklamace.
- Popis významných skutečností.
- Popis nároků, kterých se Stěžovatel domáhá.

Banka je oprávněna Stěžovatele vyzvat k doplnění dalších dokladů, dokumentů a skutečností, vztahujícím se k reklamaci či stížnosti.

**Banka nemá povinnost se zabývat anonymními reklamacemi a stížnostmi, ani reklamacemi a stížnostmi týkajícími se stejné věci, která již byla Bankou vyřízena, nebo ve které již bylo rozhodnuto soudem nebo Finančním arbitrem.**

## 3) ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Reklamaci i stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu. Reklamace i stížnost se považuje za podanou v den, kdy je doručena Bance. Reklamaci i stížnost je možné podat:

- osobně na pobočce Banky,
- písemně na adresu Max banka a.s., Na strži 2097/63, 140 00 Praha 4 – Krč,
- e-mailem na adresu [info@maxbanka.eu](mailto:info@maxbanka.eu) s uvedením předmětu zprávy „Reklamace“ nebo „Stížnost“,
- do datové schránky **8zuewv8** s uvedením předmětu zprávy „Reklamace“,
- prostřednictvím internetového bankovníctví,
- prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách Banky [www.maxbanka.eu](http://www.maxbanka.eu),
- telefonicky na klientské lince 800 700 800, klientská linka pro hovory ze zahraničí +420 233 233 233.

## 4) ZPŮSOB A LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI BANKOU

- Lhůty pro odpověď Stěžovateli na podanou reklamaci či stížnost jsou stanoveny na 30 kalendářních dnů, resp. 15 pracovních dnů v případě reklamace platebních služeb od doručení podání Bance. Nemůže-li Banka tyto termíny dodržet z důvodů překážek nezávislých na její vůli, informuje bezodkladně Stěžovatele o prodloužení lhůty k odpovědi/vyřízení reklamace či stížnosti.
- V případě reklamací plateb provedených platební kartou, a to především na internetu, po nichž například nedojde

k dodání zboží či služby, postupuje Banka při řešení reklamace dle podmínek společnosti Mastercard. Z těchto objektivních důvodů neovlivnitelných Bankou je třeba počítat s prodloužením reklamačních lhůt. V případě zpětného zúčtování (chargeback) finančních prostředků za nedodané zboží může Banka uplatnit reklamaci vůči smluvní bance obchodního místa až 30 kalendářních dnů po jejím provedení (nedodání zboží).

- Do lhůty pro vyřízení reklamace se nezapočítává doba potřebná pro doplnění podání Stěžovatele nebo dodatečné získání dokumentů od Stěžovatele či třetích stran nezbytných k prošetření reklamace.
- Jestliže Stěžovatel nedodrží povinnosti stanovené tímto Reklamačním řádem, zejména pak neuvede nezbytné náležitosti o reklamaci nebo stížnosti ani po výzvě k doplnění, je Banka oprávněna takovou reklamaci odmítnout.

## 5) INFORMOVÁNÍ STĚŽOVATELE

- Pokud Stěžovatel neuvede jinak, Banka odpověď na reklamaci či stížnosti zašle zprávou do internetového bankovníctví, případně jiným Bankou zvoleným způsobem, dle svých možností.

## 6) NÁKLADY SPOJENÉ S ŘEŠENÍM REKLAMACE A STÍŽNOSTI

- Náklady na vyřízení reklamace a stížnosti nese Banka.
- V případech, kdy bude stejným Stěžovatelem opakovaně uplatňována stejná reklamace bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, může Banka Stěžovateli účtovat náklady spojené s vyřízením takové reklamace (toto se netýká první stížnosti na způsob vyřízení reklamace).

## 7) ŘEŠENÍ SPORŮ

Pokud není Stěžovatel s vyřízením reklamace spokojen, může podat stížnost na vyřízení reklamace. Pokud není Stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na orgán pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, nebo na orgán dohledu nad finančním trhem:

- **ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA**  
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1  
tel.: 224 411 111  
fax: 224 412 404  
[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

Tím není dotčeno právo Stěžovatele obrátit se na soud.

## 8) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Reklamační řád je zveřejněn internetové stránce Banky [www.maxbanka.eu](http://www.maxbanka.eu) a k nahlédnutí na pobočce Banky.
- Banka je oprávněna tento Reklamační řád změnit.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 14. 10. 2022.