

REKLAMAČNÍ ŘÁD Max banka a.s. (dále jen „Reklamační řád“)

Max banka a.s. (dále jen „Banka“) je povinna vynaložit zákonem požadovanou odbornou péči při poskytování služeb svým klientům. Klient má právo na řádné poskytování služeb a současně je oprávněn se tohoto práva na Bance domáhat prostředky stanovenými tímto Reklamačním řádem a v rámci příslušných právních předpisů. Pokud se klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o bankovním produktu či službě, či povinnosti uložené Bance platnými právními předpisy, má právo podat reklamaci a stížnost na vyřízení reklamace postupem stanoveným v tomto Reklamačním řádu.

LHŮTA K PODÁNÍ REKLAMACE, ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE A FORMA REKLAMACE

→ Klient je povinen podat reklamaci bezprostředně poté, co se o vzniku předmětu reklamace dozvěděl, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními, právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě.

→ Reklamaci lze podat písemně dopisem zaslaným na adresu sídla Banky: Max banka a.s., Na strži 2097/63, 140 00 Praha 4, emailem zaslaným na adresu: info@maxbanka.eu (s uvedením předmětu zprávy „Reklamace“), do datové schránky Banky na adresu: 8zuewv8 (s uvedením předmětu zprávy „Reklamace“), telefonicky na čísle: +420 800 700 800, osobně na pobočce Banky, prostřednictvím internetového bankovníctví nebo svého bankovního poradce. V případě, že klient učiní reklamaci osobně, příslušný zaměstnanec Banky s klientem sepíše protokol, který klient i příslušný zaměstnanec podepíše a ve kterém zaměstnanec uvede obsah reklamace. Klient obdrží kopii protokolu o reklamaci.

→ Přijetí reklamace, kterou klient nepředal Bance osobně, Banka potvrdí odesláním potvrzení o přijetí reklamace nejpozději dva pracovní dny po přijetí reklamace zprávou do internetového bankovníctví. V případě, že klient nemá zřízenou službu internetového bankovníctví, pak Banka přijetí reklamace potvrdí odesláním potvrzení o přijetí reklamace nejpozději dva pracovní dny po přijetí reklamace e-mailem a nebude-li mít Banka k dispozici klientovu e-mailovou adresu, pak mu Banka odešle na jeho adresu nejpozději dva pracovní dny po přijetí reklamace potvrzení o přijetí reklamace dopisem, a to prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

REKLAMACE MUSÍ OBSAHOVAT ZEJMÉNA TYTO ZÁKLADNÍ ÚDAJE:

- Jméno a příjmení klienta, datum narození, adresa. U podnikatelů se uvádí obchodní firma, IČ a sídlo klienta.
- E-mailový a telefonický kontakt pro jednodušší komunikaci s klientem.
- Označení služby, která je reklamována.
- Jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je-li klientovi znám).
- Datum či dobu, kdy nastala skutečnost, která reklamaci podmiňuje.
- Skutečnosti, dokumenty a jiné doklady, v nichž klient spatřuje nesprávný postup Banky.
- Popis nároků, kterých se klient domáhá.

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

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ Reklamaci vyřizuje oddělení Banky, do jehož působnosti náleží reklamovaná událost. Stížnost nemůže vyřizovat daný zaměstnanec nebo oddělení, směřuje-li reklamace nebo stížnost proti tomuto zaměstnanci nebo oddělení jako celku, nebo pokud lze důvodně předpokládat, že daný zaměstnanec nebo oddělení může být z jiných důvodů podjatý.

→ O případné podjatosti zaměstnance rozhoduje ředitel příslušného oddělení, o podjatosti oddělení jako celku rozhoduje člen představenstva, do jehož působnosti příslušné oddělení spadá.

→ Za řádné vyřízení reklamace odpovídá ředitel příslušného oddělení.

→ Jsou-li vyloučeni z vyřizování stížnosti všichni zaměstnanci daného oddělení pro podjatost nebo směřuje-li stížnost proti danému úseku jako celku, vyřizuje reklamaci oddělení Compliance & AML.

→ Je-li klientova reklamace oprávněná, je Banka povinna učinit opatření k nápravě chyb, ke kterým došlo v průběhu reklamované služby.

STÍŽNOST PROTI ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ V případě, že klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, má možnost do 15 pracovních dnů ode dne doručení vyjádření Banky o způsobu vyřízení reklamace podat stížnost adresovanou oddělení Compliance & AML.

→ Jestliže byla reklamace z důvodu podjatosti, tak jak je vymezeno výše, vyřízena oddělením Compliance & AML, rozhoduje o stížnosti proti způsobu vyřízení reklamace oddělení Interního auditu.

→ Pro způsob a formu podání stížnosti se použijí pravidla pro reklamace obdobně.

LHŮTY K VYŘÍZENÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ Banka je povinna reklamaci a stížnosti proti vyřízení reklamace vyřídit co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení. Pokud není možné reklamaci z důvodu objektivních překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, Banka o nich a předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje. V případě, že Banka bude požadovat po klientovi doplnění dalších dokumentů, dokladů a skutečností souvisejících s reklamací, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti klienta do doby vyřízení reklamace.

→ Lhůta pro vyřízení reklamace týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do Banky. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamace transakcí platebními kartami. Není-li možné reklamaci týkající se platebních služeb z důvodu objektivních překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, Banka o nich a předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace. V případě, že Banka bude požadovat po klientovi doplnění dalších dokumentů, dokladů a skutečností souvisejících s reklamací, nezapočítává se doba poskytnutí součinnosti klienta do doby vyřízení reklamace.

→ O způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění takového postupu Banka písemně vyrozumí klienta zprávou do jeho internetového bankovníctví. V případě, že klient nemá zřízenou službu internetového bankovníctví, pak jej Banka vyrozumí o způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění takového postupu e- mailem a nebude-li mít Banka k dispozici klientovu e-mailovou adresu, pak jej Banka vyrozumí o způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění takového postupu dopisem odeslaným na jeho adresu prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

PODMÍNKY ODMÍTNUTÍ REKLAMACE BANKOU

Jestliže klient nedodrží povinnosti stanovené těmito pravidly, zejména pak neuvede základní údaje o reklamaci stanovené tímto Reklamačním řádem, je Banka oprávněna takovou reklamaci odmítnout. Banka je dále oprávněna odmítnout reklamaci, pokud klient nevyhoví požadavku Banky k předložení dalších dokumentů či jiných dokladů vztahujících se k reklamaci.

ŘEŠENÍ SPORŮ

Klient se může obrátit v případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, v platném znění, na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz, nebo na orgán dohledu nad činností Banky, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz. Tím není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

→ Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 4.10.2022.

→ Banka zveřejní Reklamační řád na webových stránkách Banky a umožní do něj klientům nahlédnout na pobočce Banky.

Max banka a.s.

Na strži 2097/63, Krč, 140 00 Praha 4

OR: Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 476, IČO: 14893649, DIČ: CZ14893649

Tel.: (+420) 800 700 800,

e-mail: info@maxbanka.eu, www.maxbanka.eu