

ÚČINNÝ OD 21. 2. 2024

Tento Reklamační řád stanoví náležitosti, způsob komunikace a postupy řešení reklamací a odvolání podaných u Max banky a.s. (dále jen „Banka“). Reklamaci může podat kdokoliv (dále jen „Zadavatel“). Stížnost proti způsobu vyřízení Reklamace (dále jen „Odvolání“) může podat Zadavatel, pokud není spokojený s vyřízením reklamace. Dále používáme pro reklamaci a odvolání souhrnný pojem „Reklamace“. 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 Reklamace 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 Reklamace. V případě, že je Reklamace učiněna v souvislosti s poskytováním Platebních služeb, (dále jen „Reklamace PS“) a není-li v tomto Reklamačním řádu uvedeno výslovně jinak, postupuje se při Reklamaci PS stejně jako při Reklamaci. 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 zvlášť, 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. Ustanovení Obchodních podmínek či jiných Smluvních dokumentů mají přednost před ustanoveními Reklamačního řádu, která by byla s nimi v rozporu.

2. Náležitosti Reklamace

Reklamace 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 Reklamace týká (služby/produktu), důležitá data, čísla, částky a navrhované 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 Reklamace, v případě reklamace 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 Reklamace.

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

- není dodržen způsob podání Reklamace či neobsahuje uvedení rozhodných skutečností a tyto vady nejsou odstraněny ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou pro doplnění či opravu Reklamace,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní dokumenty potřebné k vyřízení Reklamace,
- uplynula zákonná lhůta, ve které mohla být Reklamace uplatněna,

- se jedná o vyjádření osobního názoru, nikoliv o Reklamaci.

4. Způsob podání Reklamace

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

- telefonicky na klientské lince 800 700 800, klientská linka pro hovory ze zahraničí +420 233 233 233,
- prostřednictvím Internetového bankovníctví či mobilní aplikace, a to zasláním zprávy,
- osobně na pobočce Banky,
- e-mailem na adresu reklamace@maxbanka.eu,
- písemně poštou, a to zasláním na adresu: Max banka a.s., Oddělení: Řízení zákaznické spokojenosti, Na strži 2097/63, 140 00 Praha 4 - Krč,
- do datové schránky 8zuewv8 s uvedením předmětu zprávy Reklamace,
- prostřednictvím webového formuláře na internetových stránkách Banky www.maxbanka.eu.

5. Lhůty k vyřízení Reklamace

Reklamace 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 Reklamace 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 Reklamace.

Lhůta pro vyřízení Reklamace 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 Reklamace ve standardních lhůtách brání. Reklamace PS však musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů od jejího doručení.

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

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 Reklamace v listinné podobě.

7. Řešení sporů

Pokud není Zadavatel s vyřízením Reklamace spokojen, může podat Odvolání proti vyřízení Reklamace, a to ve lhůtě 30 kalendářních dnů od vyřízení Reklamace Bankou. Lhůta pro vyřízení podaného Odvolání se řídí dle odstavce 5. Pokud není Zadavatel, který je spotřebitelem, s vyřízením Reklamace 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, 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, 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.maxbanka.eu 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 platnosti a účinnosti dnem 21. 2. 2024 a plně nahrazuje a ruší Reklamační řád, který nabyl účinnosti 14. 10. 2022.