

---

**REKLAMAČNÍ ŘÁD**

---

**UNICREDIT BANK**

---

**CZECH REPUBLIC, A.S.**

---

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

## UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC, A.S.

Reklamační řád společnosti UniCredit Bank Czech Republic, a.s., (dále jen „Banka“) upravuje způsob komunikace klienta, případně potencionálního klienta (dále jen „Klient“) a Banky v případech, kdy se Klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky vyplývající ze smlouvy o sjednaném produktu či službě, případně postup Banky je v rozporu s platnými zákony.

Tímto reklamačním řádem se řídí oznámení Klienta o neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakci, jakož i žádosti o vrácení částky autorizované platební transakce.

Ostatní podání Klientů budou posuzována jako podněty, žádosti či návrhy ke zlepšení.

### I. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE, STÍŽNOSTI

Reklamacie či stížnost musí obsahovat následující informace o Klientovi a předmětu podání:

- jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby podnikající či právnické osoby;
- kontaktní adresa, sídlo firmy, telefonický či e-mailový kontakt pro urychlení a zjednodušení komunikace mezi Klientem a Bankou;
- číslo účtu, případně číslo platební karty, které jsou předmětem podání;
- přesný popis reklamovaného případu včetně doložení kopií doplňujících dokumentů a případného požadavku na způsob řešení;
- pokud podání neobsahuje všechny náležitosti, je Banka oprávněna požádat Klienta o doplnění.

### II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

Klient může uplatnit reklamaci či stížnost následujícími způsoby:

- **osobně** na kterémkoliv obchodním místě Banky, nejlépe na pobočce, která vede jeho účet. Pracovník pobočky (osobní bankéř) poskytne Klientovi všechny nezbytné informace potřebné k vyřešení. Pokud okamžité řešení není možné, sepiše s Klientem písemný záznam o reklamaci a zašle ji k dalšímu šetření na příslušný útvar Banky;

- **elektronicky** na adrese: [reklamace@unicreditgroup.cz](mailto:reklamace@unicreditgroup.cz);
- prostřednictvím internetových stránek [www.unicreditbank.cz](http://www.unicreditbank.cz), formuláře pro podání reklamacie, stížnosti;
- **korespondenčně** na adrese:  
UniCredit Bank Czech Republic, a.s.  
Odbor Řízení kvality služeb  
Želetavská 1525/1  
P. O. Box 100  
140 92 Praha 4 – Michle
- **telefonicky** na bezplatném telefonním čísle **800 122 221**.

### III. LHŮTY K PODÁNÍ, VYŘÍZENÍ REKLAMACE, STÍŽNOSTI A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ KLIENTA O VYŘÍZENÍ

- Reklamaci, stížnost je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistí důvody pro reklamaci, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.
- Nesprávnosti údajů týkajících se platebních transakcí je Klient povinen reklamovat bez zbytečného odkladu poté, co mu je příslušná informace Bankou poskytnuta nebo zpřístupněna, jinak jeho nároky zanikají.
- Nároky Klienta a odpovídající povinnosti Banky ohledně nesprávně provedené nebo neautorizované transakce zanikají nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu, pokud v této době nejsou u Banky uplatněny, s výjimkou případů, kdy Banka nesplnila svoji povinnost poskytnout nebo zpřístupnit Klientovi informace o příslušné platební transakci.
- Lhůta pro vyřízení reklamacie, stížnosti činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání Bankou.
- Pokud není možné reklamaci, stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, je Klient informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.
- Do lhůt pro reklamaci se nezapočítávají lhůty pro opravu či doplnění podání Klienta, jakož i pro dodatečné získání dokumentů od Klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamacie.
- O způsobu vyřízení reklamacie, stížnosti Bankou je Klient informován pro něj přijatelnou formou (osobně, telefonicky, e-mailovou poštou, písemně).

## **IV. OPRÁVNĚNÁ REKLAMACE NEAUTORIZOVANÉ NEBO NESPRÁVNĚ PROVEDENÉ PATEBNÍ TRANSAKCE**

Jestliže byla provedena neautorizovaná platební transakce, Banka neprodleně po zjištění této skutečnosti na základě Klientovy reklamace, v případě, že ztrátu v souladu se zákonem nenese plátce, buď

- uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo;
- vrátí částku platební transakce plátci, jestliže výše uvedený postup nepřípadá v úvahu.

## **V. INFORMACE O VRÁČENÍ ČÁSTKY INKASA (AUTORIZOVANÉ PATEBNÍ TRANSAKCE)**

Klient je oprávněn žádat do osmi týdnů po provedení inkasa vrácení stržené částky, pokud částka neodpovídá limitu, který si pro inkaso nastavil, nebo které v případě jeho nečinnosti v souladu se Všeobecnými obchodními podmínkami stanovila Banka. V případě oprávněné žádosti Banka částku platební transakce vrátí do 10 pracovních dnů.

## **VI. NEUZNÁNÍ REKLAMACE BANKOU**

Banka je oprávněna reklamaci neuznat, a to v následujících případech:

- ze strany Klienta nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou pro doplnění;
- uplynula promlčená lhůta;
- případ řeší, případně řešil a již rozhodl soud či finanční arbit.

## **VII. MOŽNOST ODVOLÁNÍ**

Pokud není Klient spokojen se způsobem vyřízení reklamace, stížnosti, je oprávněn uplatnit písemné odvolání, které odešle na korespondenční adresu sídla banky.

V případě sporů v oblasti provádění převodů peněžních prostředků v oblasti platebního styku a sporů mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků se Klient může obrátit na finančního arbitra. Právo Klienta kontaktovat soud, Českou národní Banku či jiné orgány veřejné správy s rozhodovací pravomocí není dotčena.

## **VIII. PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM A PRODUKTŮM BANKY**

Klienti, případně potencionální Klienti mohou sdělovat Bance své náměty, připomínky k poskytovaným službám a produktům osobně – na kterékoliv pobočce Banky, kde jsou pracovníci povinni tyto podněty přijmout formou písemného záznamu. Za stejným účelem byla zřízena i e-mailová adresa: [kvalita@unicreditgroup.cz](mailto:kvalita@unicreditgroup.cz).

## **IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Reklamační řád je v plném znění zveřejněn na webových stránkách Banky a je k nahlédnutí na všech obchodních místech Banky.

Tento Reklamační řád nabývá platnosti dnem 1. 11. 2009.