REKLAMAČNÍ ŘÁD
UNICREDIT BANK CZECH REPUBLIC AND SLOVAKIA, A.S.

UniCredit Bank

Reklamační řád společnosti UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, 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 že postup Banky je v rozporu s platnými zákony.

Tímto reklamačním řádem se řídí i 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.

Tento reklamační řád se neuplatní pro podání Klientů vyplývající ze smluvních vztahů mezi Bankou a Klienty v případě uzavření smluvního vztahu prostřednictvím UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., pobočky zahraniční banky v SR.

1. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE, STÍŽNOSTI

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

a) jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby podnikající či právnické osoby;

b) kontaktní adresa, sídlo firmy, telefonický či e-mailový kontakt pro urychlení a zjednodušení komunikace mezi Klientem a Bankou;

c) pokud je to relevantní, číslo účtu, případně číslo platební karty, jež jsou předmětem podání;

d) přesný popis reklamovaného případu včetně doložení kopií doplňujících dokumentů a případného požadavku na způsob řešení;

e) v případě transakce provedené prostřednictvím platební karty vyplněný a Klientem podepsaný **formulář Vyjádření držitele karty ke sporné transakci**, který je k dispozici v pobočkách banky a v elektronické podobě na www.unicreditbank.cz;

f) pokud podání neobsahuje všechny náležitosti, je Banka oprávněna požádat Klienta o doplnění (reklamace v takovém případě není považována za řádně podanou). Je-li Klient Bankou kdykoliv v průběhu reklamačního řízení vyzván k doplnění podkladů či dokumentů nezbytných k řádnému prošetření reklamace, je povinen je doplnit nejpozději do deseti dnů od doručení výzvy Banky.

2. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE ČI STÍŽNOSTI

2.1 Klient může uplatnit reklamaci či stížnost následujícími způsoby:

a) **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, sepíše s Klientem písemný záznam o reklamaci a zašle ji k dalšímu šetření na příslušný útvar Banky;

b) **elektronicky**
- e-mailem přímo na adrese: reklamace@unicreditgroup.cz;
- prostřednictvím internetových stránek www.unicreditbank.cz, formuláře pro podání reklamace, stížnosti;
- datovou schránkou;

c) **korespondenčně** na adrese:
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
Reklamace, Želetavská 1525/1
140 92 Praha 4 – Michle, Česká republika

d) **telefonicky** na telefonním čísle 221 210 031.

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

3.1 Reklamaci, stížnost je nezbytné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistí důvody pro reklamaci, zásadně do 3 měsíců od vzniku závady, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.

3.2 Nesprávnosti údajů týkajících se platebních transakcí je Klient povinen reklamovat bez zbytečného odkladu. Pokud Klient neuplatnil reklamaci do 30 dnů od obdržení výpisu z účtu nebo od okamžiku, kdy je příslušná transakce zobrazena v aplikaci přímého bankovnictví, aniž by mu v tom bránily objektivní nepřekonatelné překážky, platí, že reklamaci neuplatnil bez zbytečného odkladu a jeho nároky pak zanikají.

3.3 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.

3.4 Lhůta pro vyřízení reklamace, stížnosti týkající se poskytování platebních služeb je do 15 pracovních dnů po dni jejich obdržení. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli vyřídit stížnost nebo reklamaci v uvedené lhůtě, sdělí klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasném vyřízení brání, a stížnost nebo reklamaci vyřídí nejpozději do 35 pracovních dnů po dni jejich obdržení.

3.5 Lhůta pro vyřízení reklamace, stížnosti týkající se jiných než platebních služeb činí maximálně 30 kalendářních dnů od data přijetí podání Bankou. V případech, kdy zvláštní zákon stanoví lhůty jiné, postupuje se podle zvláštního zákona. Pokud není možné reklamaci, stížnost uzavřít v uvedené lhůtě, je Klient informován o aktuálním stavu řešení a o předpokládané konečné lhůtě vyřízení.

3.6 Do lhůt pro reklamace se nezapočítávají lhůty pro opravu či doplnění podání Klienta, jakož i pro dodatečné získání dokumentů od Klienta nezbytných k prošetření reklamace.

3.7 O způsobu vyřízení své reklamace nebo stížnosti je Klient Bankou informován e-mailem nebo poštou.

4. OPRÁVNĚNÁ REKLAMACE NEAUTORIZOVANÉ NEBO NESPRÁVNĚ PROVEDENÉ PLATEBNÍ TRANSAKCE

4.1 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

a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo

b) vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže výše uvedený postup nepřipadá v úvahu.

4.2 Jestliže byla nesprávně provedena platební transakce, Banka neprodleně po zjištění této skutečnosti na základě Klientovy reklamace zajistí následující kroky:

4.2.1 Je-li Banka podle zákona o platebním styku povinna napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči plátci a plátce jí oznámí, že netrvá na provedení platební transakce, Banka neprodleně:

a) uvede platební účet, z něhož byla částka platební transakce odepsána, do stavu, v němž by byl, kdyby k tomuto odepsání nedošlo, nebo

b) vrátí částku platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

Tento postup se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána předtím, než plátce Bance oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že Banka toto připsání doloží plátci a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce.

4.2.2 Je-li Banka povinna napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči plátci a plátce jí neoznámí, že netrvá na provedení platební transakce, Banka neprodleně zajistí připsání částky nesprávně provedené platební transakce na účet poskytovatele příjemce a

a) uvede platební účet plátce do stavu, v němž by byl, kdyby poskytovatel plátce provedl platební transakci správně, nebo

b) vrátí nesprávně zaplacenou úplatu a ušlé úroky plátci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

4.2.3 Je-li Banka podle zákona o platebním styku povinna napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči příjemci, Banka neprodleně:

a) uvede platební účet příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby Banka provedla platební transakci správně, nebo

b) dá částku nesprávně provedené platební transakce, zaplacenou úplatu a ušlé úroky k dispozici příjemci, jestliže postup podle písmene a) nepřipadá v úvahu.

5. INFORMACE O VRÁCENÍ ČÁSTKY INKASA (AUTORIZOVANÉ PLATEBNÍ TRANSAKCE)

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

6. NEUZNÁNÍ REKLAMACE BANKOU

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

a) ze strany Klienta nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě 10 dnů poskytnuté Bankou pro doplnění;

b) uplynula promlčení lhůta;

c) případ řeší, případně řešil a již rozhodl soud či finanční arbitr.

7. NESOUHLAS S VYŘÍZENÍM REKLAMACE A VZNIK SPORU

7.1 Pokud není Klient spokojen se způsobem vyřízení reklamace, stížnosti, je oprávněn vyjádřit písemný nesouhlas (dále jen „Odvolání“), který odešle v listinné podobě na adresu sídla banky, případně elektronicky na adresu reklamace@unicreditgroup.cz.

7.2 V Odvolání musí být uvedeno číslo reklamace, proti níž se Klient odvolává, přesný popis, s jakou částí vyřízení reklamace Klient nesouhlasí, včetně sdělení důvodů nesouhlasu.

7.3 Pokud Klient uvádí či doplňuje v rámci nesouhlasu se způsobem vyřízení reklamace nové skutečnosti, které nebyly z jeho strany sděleny při podání původní reklamace a nemohly být tedy Bankou zohledněny v rámci původního šetření, není takové podání považováno za Odvolání, ale za novou reklamaci.

7.4 Doručení Odvolání do Banky je považováno za vznik sporu mezi Bankou a Klientem.

7.5 Lhůta pro vyřízení Odvolání činí maximálně 30 kalendářních dnů od data doručení Odvolání do Banky.

7.6 O způsobu vyřízení Odvolání Bankou je Klient informován vždy písemnou formou, a to dle své preference buď e-mailovou poštou, nebo doporučeným dopisem.

7.7 Klient má právo kontaktovat finančního arbitra, je-li dána jeho působnost (viz článek 14 Obecných obchodních podmínek UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.), soud či jiný orgán, např. Českou národní banku, jež posuzuje dodržování příslušných právních předpisů Bankou, aniž by měla rozhodovací pravomoc v konkrétním sporu.

7.8 V případě smluv uzavřených online se může klient obrátit na platformu pro řešení sporů online na internetové adrese Řešení sporů online | Evropská komise (commission.europa.eu).

8. PŘIPOMÍNKY KE SLUŽBÁM A PRODUKTŮM BANKY

8.1 Klienti mohou sdělovat Bance své náměty, připomínky k poskytovaným službám a produktům osobně – na kterémkoliv obchodním místě Banky, kde jsou pracovníci povinni tyto podněty přijmout formou písemného záznamu. Za stejným účelem byla zřízena i e-mailová adresa: info@unicreditgroup.cz.

9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

9.1 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 2. 9. 2024.