

BRE BANK S.A., organizační složka podniku, se sídlem Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8, IČ: 27943445, dále jen „mBank“, vydává (s odkazem na ustanovení § 11 odst. 5 zákona č. 21/1992 Sb. o bankách) za účelem informování svých klientů o postupu podávání a vyřizování jejich reklamací a stížností tento

## Reklamační řád

### Čl. I.

#### Předmět reklamace

Předmětem reklamace může být podezření klienta na nedostatky v plnění smluvních ujednání týkající se nabízených bankovních produktů nebo jednotlivých produktových podmínek, popřípadě nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých bankovních úkonů.

### Čl. II.

#### Způsob podání reklamací

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba nedostatky v plnění zjistila. Klient může reklamaci nebo stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- Telefonicky na mLINCE: 844 777 000
- Písemně – poštou na adrese: Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8
- Osobně v mKIOSKU nebo Finančním centru
- Prostřednictvím pracovníka banky
- Elektronickou poštou na adrese: [kontakt@mBank.cz](mailto:kontakt@mBank.cz)

### Čl. III.

#### Způsob vyřízení reklamace

- mBank je povinna vyřídit reklamaci (s výjimkou reklamace týkajících se platebních karet, lhůta pro vyřízení těchto reklamací je upravena v podmínkách platebních karet) ve lhůtě 30 dnů a nejpozději poslední den lhůty zaslat klientovi své stanovisko k podané reklamaci, pokud není v jednotlivých produktových podmínkách uvedeno jinak.
- Ve výjimečných případech, kdy nelze reklamaci vyřídit ve výše uvedené lhůtě, oznámí mBank klientovi důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřídit a rovněž mu sdělí další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace, je-li to možné.
- Odpověď na reklamaci mBank klientovi předá jedním z uvedených způsobů (telefonicky, e-mailem, poštou).

mBank, retailové bankovníctví BRE Bank S.A., člen skupiny Commerzbank

[www.mBank.cz](http://www.mBank.cz) • mLINKA: 844 777 000

Adresa pro doručování: Nile House, Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8

Společnost je zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 58319 jako BRE Bank S.A., organizační složka podniku se sídlem Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8 IČ: 27943445, DIČ CZ27943445

#### Čl. IV.

### Základní náležitosti podání reklamace

Reklamacie klienta musí obsahovat nejméně tyto údaje klienta - podatele:

1. Identifikaci klienta a jeho kontaktní údaje (jméno a příjmení klienta, adresu, RČ nebo datum narození, e-mail, telefonní spojení na klienta) a číslo účtu/služby.
2. Všechny podklady prokazující tvrzení klienta, přesný popis případu s uvedením data, čísel, částek apod.

Nebudou-li předloženy nebo nebudou poskytnuty údaje dle bodů 1. a 2. vyzve mBank klienta k jejich doplnění. Nepředloží-li klient potřebné dokumenty nebo nedoplní-li své údaje nejpozději do 30 kalendářních dní od vyzvání k jejich předložení nebo doplnění, lhůta pro vyřízení reklamace se tím poměrně prodlouží.

#### Čl. V.

### Náklady spojené s řešením reklamace a stížnosti

Náklady na vyřízení reklamace či stížnosti nese mBank. mBank je může požadovat po klientovi úhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením reklamace případně náhradu škody v případě, kdy došlo k zneužití práva na reklamaci/stížnost ze strany klienta jeho jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy dle příslušných ustanovení zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

#### Čl. VI.

### Postup při námitce klienta proti vyřízení reklamace

Pokud není klient spokojen s vyřízením své reklamace, má možnost proti tomu bez zbytečného prodlení zaslat námitku, a to na adresy: [kontakt@mBank.cz](mailto:kontakt@mBank.cz), BRE Bank S.A., Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8, kontaktovat mLINKU 844 777 000 nebo navštívit obchodní místo mBank.

Pokud mBank námitku proti řešení reklamace nevyřídí ve lhůtě 90 dnů, zavazuje se klienta informovat o stavu věci. Po ukončení šetření mBank zašle klientovi odpověď, ve které mu oznámí způsob vyřízení námitky reklamace.

#### Čl. VII. Stížnosti

Stížností se pro účely tohoto Reklamačního řádu rozumí podání klienta mBank směřující vůči jednání jednotlivých pracovníků banky, upozorňující na případné nedostatky v postupech mBank, případně vůči formě a obsahu poskytnutých informací.

Pro náležitosti stížnosti, lhůty pro její vyřízení a postup při námitce platí přiměřeně ustanovení článků II. – VI. tohoto Reklamačního řádu. Odpověď na stížnost mBank klientovi předá jedním z uvedených způsobů (telefonicky, e-mailem, poštou).



mBank



## Čl. VIII. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je zveřejněn v mKIOSCÍCH, Finančních centrech a na internetových stránkách mBank [www.mBank.cz](http://www.mBank.cz) a nabývá účinnosti dne 17. května 2011.

mBank, retailové bankovníctví BRE Bank S.A., člen skupiny Commerzbank

[www.mBank.cz](http://www.mBank.cz) • mLINKA: 844 777 000

Adresa pro doručování: Nile House, Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8

Společnost je zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 58319 jako BRE Bank S.A., organizační složka podniku se sídlem Karolinská 654/2, 186 00 Praha 8  
IČ: 27943445, DIČ CZ27943445