



Reklamační řád mBank

Za Vaše připomínky jsme vám vděční, protože nám pomáhají zlepšit naše služby pro Vás. Můžete nám je předat v kterékoliv pobočce mBank, S. A., v mKiosku, ve Finančním centru a to v provozních hodinách, kdykoliv na mLince 844 777 000, e-mailem na kontakt@mbank.cz nebo písemně na adrese Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8.

Pokud se přeci jen rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamace), dozvíte se v tomto dokumentu, jak budeme postupovat. Reklamací můžete podat, pokud se domníváte že jsme nedodrželi podmínky smlouvy nebo nesplnili nějakou povinnost vyplývající z právních předpisů.

Jak probíhá reklamace?

- Reklamací můžete podat v ústní i písemné formě na kterékoliv pobočce mBank, S.A., v mKiosku, ve Finančním centru, písemně na adrese Sokolovská 668/136d, 186 00 Praha 8, telefonicky na mLince 844 777 000 a e-mailem na adrese kontakt@mbank.cz
- Každou reklamaci evidujeme v našem systému v elektronické formě.
- Při osobně podané reklamaci potvrdíme svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě a my Vám jako potvrzení předáme jeho kopii.
- Přijetí reklamace podané telefonicky Vám potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány.
- Přijetí reklamace podané e-mailem Vám potvrdíme e-mailem nejpozději 1 pracovní den po jejím přijetí.
- mBank Vám na reklamaci odpoví e-mailem nebo telefonicky nebo poštou.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamace neseme my.

Co je třeba uvést?

- V reklamaci prosím uveďte Vaše jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození nebo IČ, adresu, e-mail, telefonní spojení, číslo účtu/služby.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká tj. důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhané řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu řešení Vaší reklamace. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamace týká.

Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?

- Reklamace vyřizujeme vždy co nejdříve, maximálně však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené lhůty nezapočítává.
- Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace?

- Pokud nejste spokojeni s vyřízením své reklamace, máte možnost proti tomu bez zbytečného prodlení zaslat námitku.
- Námitka by měla obsahovat takové informace, které nebyly při šetření reklamace zohledněny, nebo byly opominuty, případně se jedná o zcela nové skutečnosti, které nemohly být mBank známy během samotného šetření.
- Pokud mBank námitku proti řešení reklamace nevyřídí ve lhůtě 90 dnů, zavazujeme se Vás informovat o stavu věci. Po ukončení šetření Vám mBank zašle odpověď, ve které Vám oznámí způsob vyřízení námitky reklamace.
- Odpověď na Vaši námitku Vám mBank předá jedním z uvedených způsobů (e-mailem nebo poštou nebo telefonicky).



Jak reklamovat transakce platební/kreditní kartou?

- Majitel (držitel platební karty) je povinen ověřovat přehled transakcí za účelem kontroly správnosti zúčtování transakcí a poplatků spojených s užíváním karet.
- Majitel je povinen nahlásit neprodleně mBank každý rozpor v přehledu transakcí vzniklý užíváním karty, zejména:
 - zpochybnění transakcí zahrnutých v přehledu transakcí
 - chyby nebo jiné vady provedeného zúčtování.
- Pokud reklamace nebude oznámena nejpozději do 30 dnů ode dne poskytnutí přehledu transakcí majiteli, bude to mBank považovat za potvrzení transakcí i za potvrzení správnosti výpisu.

Majitel nebo držitel karty může reklamaci nahlásit telefonicky prostřednictvím mLinky.

- O lhůtě a způsobu vyřízení reklamace mBank informuje majitele/držitele, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena (dále jen majitel/držitel), ve chvíli zahájení reklamačního procesu. mBank se zavazuje vyřídit nahlášenou reklamaci karetní transakce do 90 dnů ode dne, ve kterém mBank obdržela příslušné dokumenty dle následujícího odstavce. V případě opodstatněné nutnosti prodloužit tuto lhůtu, zejména ve zvlášť složitých případech, vyplývajících z předpisů Visa International a MasterCard a specifik karetních reklamací, je majitel/držitel o této skutečnosti neprodleně informován. V takovém případě je lhůta pro vyřízení reklamace 140 dnů. Reklamace budou vyřizovány v souladu s procedurami organizací sdružujících banky - vydavatele karet, které jsou jednotné pro všechny banky – účastníky systému autorizací a zúčtování.
- mBank může požádat majitele/držitele o vyplnění písemného Prohlášení popisujícího příčinu reklamace a o doručení kopie dokladu o provedení transakce. Prohlášení musí být podepsáno majitelem/držitelem, jehož kartou byla reklamovaná transakce provedena.
- mBank může požádat majitele/držitele o neprodlené zaslání dodatečných dokladů, zejména:
 - potvrzení z platebního terminálu potvrzujícího zrušení transakce
 - kódu zrušení transakce – v případě zrušení transakce přes internet
 - potvrzení z platebního terminálu potvrzujícího provedení platby pomocí jiné karty nebo v hotovosti – a to v případě, že transakce nebyla úspěšná a majitel/držitel uhradil transakci jiným způsobem
 - potvrzení z platebního terminálu potvrzujícího, že transakce nebyla úspěšná
 - dokladu potvrzujícího vrácení zboží nebo zrušení služby
 - jiného dokladu potvrzujícího oprávněnost reklamace.
- mBank považuje za potvrzení transakce také nedoložení Prohlášení uvedeného výše nebo dalších dokumentů bez nichž nemůže mBank zahájit reklamační řízení v souladu s pravidly Visa International a Mastercard (např. doručení kopie dokladu o provedení transakce).
- V případě reklamace transakce, kterou majitel karty dle svého prohlášení osobně neprovedl, může požádat mBank majitele o:
 - kopii dokladu od Policie ČR - trestní oznámení o zneužití karty
 - zablokování kreditní/debetní karty v internetovém bankovníctví nebo telefonicky na mLince.

mBank bude považovat za potvrzení provedení transakce také nepředložení nebo odmítnutí předložení výše uvedených dokladů, nebo nezablokování karty ve lhůtě stanovené mBank (tato lhůta nebude kratší než 14 dnů ode dne obdržení požadavku banky). V tomto případě bude reklamační proces ukončen negativně.

- V případě transakce provedené **debetní kartou**:
mBank po obdržení nahlášení reklamace nebo Prohlášení nebo kopie dokladu o provedení transakce může
 - připsat na účet karty reklamovanou částku poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce s datem odepsání těchto prostředků z účtu karty a současně zablokovat prostředky na účtu karty v částce odpovídající celkové částce prostředků připsaných z titulu reklamace
 - připsat na účet karty reklamovanou částku poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce s datem odepsání těchto prostředků z účtu



karty přímo do disponibilního zůstatku (bez blokování těchto prostředků), přičemž připsání této částky neznamená ukončení reklamačního procesu.

- V případě kladného vyřízení reklamace mBank:
 - pokud byly prostředky blokovány, tyto prostředky odblokuje
 - pokud nebyly prostředky blokovány, majitel bude pouze informován o kladném vyřízení.
- V případě negativního vyřízení reklamace mBank:
 - pokud byly prostředky blokovány, mBank odblokuje prostředky a opětovně odepíše z bankovního účtu částku reklamovaného poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce
 - pokud nebyly prostředky blokovány, mBank odepíše z Bankovního účtu částku reklamovaného poplatku nebo transakce včetně poplatku naúčtovaného na základě reklamované transakce, a to bez ohledu na dostupný zůstatek na Bankovním účtu.
- V případě transakce provedené **kreditní kartou**:
mBank po obdržení nahlášení reklamace nebo Prohlášení nebo kopie dokladu o provedení transakce může odpovídající pohledávku nezahrnout při výpočtu minimální splátky a pozastavit její úročení (tzv. „rezervace transakce“).
- V případě kladného vyřízení reklamace mBank:
 - pokud byla pohledávka zohledněna při výpočtu minimální splátky, dojde k navrácení poplatku nebo úroků a poplatků souvisejících s reklamovanou transakcí
 - pokud nebyla pohledávka zohledněna při výpočtu minimální splátky, majitel bude pouze informován o kladném vyřízení.
- V případě negativního vyřízení reklamace mBank:
 - pokud byla pohledávka zohledněna při výpočtu minimální splátky, mBank informuje majitele o negativním stanovisku
 - pokud nebyla pohledávka zohledněna při výpočtu minimální splátky, mBank doučuje ve vztahu k této pohledávce zpětně veškeré úroky, poplatky a jiné platby, jako by k rezervaci transakce nedošlo.

Nahlášení reklamace nezprošťuje majitele povinnosti včasného provedení plateb uvedených ve výpisu.

Kdo dále může řešit Vaši reklamaci?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- Samostatný odbor ochrany spotřebitele České národní banky, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Tel.+420 224 412 770, fax+420 224 412 261, e-mail spotrebitel@cnb.cz (http://www.cnb.cz/cs/o_cnb/formular_obecny_dotaz/obecny_dotaz.html), osobně podaným písemným podáním prostřednictvím podatelny České národní banky v Praze 1, Senovážná 3, nebo prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, faxem na č. +420 224 412 922, a v elektronické podobě do elektronické podatelny podatelna@cnb.cz nebo do datové schránky ID: 8tgaiej.

Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy příslušné právní předpisy.

- v zákonem stanovených případech na Finančního arbitra ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, Tel. +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail arbitr@finarbitr.cz
Finanční arbitr je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2016 a nahrazuje Reklamační řád účinný od 1. ledna 2014.
- Reklamační řád zveřejňujeme v mKioscích, Finančních centrech a na našich webových stránkách www.mbank.cz.