

# Reklamační řád

Praha, leden 2018

účinný od 13. ledna 2018



vydaný mBank S.A. se sídlem Senatorska 18, Varšava, REGON: 001254524, zapsaná v KRS u Obvodního soudu hl. m. Varšavy, XII. hospodářské oddělení, pod číslem KRS0000025237, podnikající v České republice prostřednictvím mBank S.A. organizační složky, IČ: 279 43 445, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 58319.

## 1. Reklamační řád

- 1.1 Reklamační řád upravuje postup, práva a povinnosti mBank a klienta při uplatňování a vyřizování reklamací klientů mBank (dále jen „Klient“) v souvislosti s podmínkami, kvalitou a správností poskytování služeb ze strany mBank.
- 1.2 Reklamační řád umožňuje Klientovi realizovat právo Klienta na řešení sporů, které vzniknou v souvislosti se službami poskytovanými ze strany mBank.

## 2. Předmět reklamace

- 2.1 Předmětem reklamace může být zejména:
  - a) připomínka nebo námitka Klienta na nedostatky v plnění služeb poskytovaných ze strany mBank;
  - b) nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých bankovních úkonů;
  - c) pochybnost o správnosti a kvalitě zpracování jednotlivých úkonů v souvislosti se službami poskytovanými ze strany mBank;
  - d) chyba v zaúčtování platební operace.  
(dále jen „Nedostatek“)
- 2.2 Reklamace neslouží na poskytování jakýchkoliv informací nebo poradenství ohledně služeb poskytovaných ze strany mBank.

## 3. Náležitosti a podání reklamace

- 3.1 S ohledem na účinné řešení je potřebné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění Nedostatku.
- 3.2 Reklamace musí zejména obsahovat:
  - a) identifikaci služby mBank ke které směřuje reklamace (např. číslo Smlouvy);
  - b) identifikaci Klienta (zejména jméno, příjmení, korespondenční adresu, e-mail nebo telefonní číslo);
  - c) popis Nedostatku s uvedením případných sum, data provedení nebo jiných důležitých údajů;
  - d) požadovaný způsob řešení Nedostatku;
  - e) případnou dokumentaci k Nedostatku (např. Prohlášení ke karetní transakci, doklady o komunikaci s obchodníkem atd.)
- 3.3 Pokud mBank neobdrží společně s reklamací výše uvedené informace a podklady, tak aby mohla být reklamace řádně vyřešená, mBank vyzve klienta k doplnění. Lhůta na doplnění potřebných dokumentů, s obsahem, který umožňuje pokračovat v řešení reklamace, je 5 pracovních dní. V případě nedoplnění náležitostí reklamace bude reklamace uzavřena jako neoprávněná.
- 3.4 Klient je oprávněn reklamaci podat jedním z následujících způsobů:
  - a) telefonicky prostřednictvím mLinky (222 111 999), která je dostupná v čase zveřejněném na internetových stránkách mBank;
  - b) písemně – poštou na adresu sídla banky zveřejněném na internetových stránkách mBank;
  - c) osobně – na prodejním místě mBank (mKiosk, Finanční centrum);
  - d) elektronickou poštou na adrese: kontakt@mBank.cz.
- 3.5 mBank je povinná přijmout reklamaci ve státním jazyku nebo v jazyku, ve kterém je vyhotovená Smlouva mezi mBank a Klientem nebo v jazyku, ve kterém mBank obvykle jedná s Klientem.

## 4. Způsob řešení reklamací

- 4.1 mBank sa vyjádří k reklamaci a Klientovi poskytne stanovisko k řešení reklamace ve lhůtě 30 dní, pokud není v Reklamačním řádu, ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo obchodních podmínkách k jednotlivým produktům mBank uvedeno jinak.
- 4.2 Ve výjimečných a obzvláště složitých případech, kdy není možné reklamaci vyřešit ve výše uvedené lhůtě, oznámí mBank Klientovi důvod proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřešit a také mu oznámí další postup, včetně uvedení lhůty pro vyřešení reklamace, pokud je to možné. Lhůta na doručení konečné odpovědi s řešením nepřesáhne 60 dní.
- 4.3 mBank poskytne Klientovi vyjádření ke každému bodu jeho reklamace způsobem uvedeným v čl. 3.4. písm. b) nebo d) Reklamačního řádu.

- 4.4 V případě, že bude reklamační oprávněná a pokud to je možné, mBank vykoná kroky k odstranění Nedo-  
statku ve lhůtě podle čl. 4.1 Reklamačního řádu, pokud v reklamaci nebo na základě žádosti Klienta není  
určeno jinak.
- 4.5 mBank je oprávněná s odkazem na tento článek Reklamačního řádu a bez dalšího uvedení důvodu od-  
mítnout opakovaně podanou shodnou reklamaci, ve které Klient neuvede žádné nové podstatné skuteč-  
nosti.

## **5. Zvláštní ustanovení pro reklamační platebních služeb**

- 5.1. Na reklamační platebních služeb se vztahují zvláštní ustanovení čl. 5.2., 5.3. a 5.4. níže. V ostatním se na  
reklamační platebních služeb přiměřeně použijí všeobecné ustanovení tohoto Reklamačního řádu.
- 5.2. mBank rozhodne o oprávněnosti reklamační bezodkladně, nejpozději však do 15 pracovních dní ode dne  
doručení reklamační. mBank poskytne Klientovi vyjádření ke každému bodu jeho reklamační, a to způ-  
sobem uvedeným v čl. 3.4. písm. b) nebo d) Reklamačního řádu. Pokud je to odůvodněné a lhůtu 15  
pracovních dní není možné dodržet, mBank je povinná poskytnout Klientovi předběžnou odpověď s jas-  
ným uvedením důvodů opoždění odpovědi na reklamaci a termín konečné odpovědi. Lhůta na doručení  
konečné odpovědi nesmí přesáhnout 35 pracovních dní.

## **6. Námitka proti řešení reklamační**

- 6.1 Pokud klient není spokojený s řešením svojí reklamační, je oprávněný proti této skutečnosti bez zbyteč-  
ného odkladu zaslat písemné námitky, a to způsobem podle čl. 3.4 b) nebo 3.4 d).
- 6.2 Pokud mBank námitku proti řešení reklamační nevyřídí ve lhůtě 90 dní od jejího přijetí, bude Klienta in-  
formovat o stavu věci. Po ukončení šetření mBank zašle Klientovi oznámení o způsobu vyřešení námitky,  
nejpozději však do 140 dní od podání námitky.
- 6.3 Pokud klient není spokojený s řešením svojí námitky, může za účelem řešení reklamační využít následně  
uvedené instituce nebo postupy s možností mimosoudního řešení:
- a) 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](mailto:spotrebitel@cnb.cz) [http://www.cnb.cz/cs/o\\_cnb/  
formular\\_obecny\\_dotaz/obecny\\_dotaz.html](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 licen-  
ce 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](mailto:podatelna@cnb.cz) nebo do datové schránky ID:  
8tgaiej.
  - b) 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](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
Finanční arbitr je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnavání sporů, jehož působnost je vymeze-  
na zákonem č. 229/2002 Sb. (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).
  - c) orgán bankovního dohledu, kterým je Komise finančního dohledu („Komisja Nadzoru Finansowego“)  
se sídlem Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, Polsko.

## **7. Náklady spojené s řešením reklamační**

- 7.1 Náklady na řešení reklamační nese mBank. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamační  
nese Klient.
- 7.2. mBank si vyhrazuje právo účtovat náklady reklamační Klientovi v případech podle čl. 4.5 Reklamačního  
řádku nebo v případě zjevně neoprávněné, šikanózní nebo nesmyslné reklamační.

## **8. Opravné účtování**

- 8.1 Pokud je předmětem reklamační chyba v zaúčtování peněžních prostředků na účtu Klienta, Klient oznámí  
mBank tuto chybu a uplatní si nárok na její odstranění způsobem podle čl. 3.
- 8.2. Pokud chybné zaúčtování zapříčinila mBank:
- a) napraví chyby v zaúčtování provedením opravného účtování na účet nebo z účtu Klienta; nebo
  - b) zadá pokyn na opravné účtování vůči třetím stranám, které byly účastníky transakce ovlivněné chybným  
účtováním.
- 8.3 Pokud chybné zaúčtování nebo chybné provedení převodu zavinil svým pochybením klient, mBank ne-  
provede opravné účtování. V tomto případě má Klient právo požádat mBank o součinnost při zprostřed-  
kování vrácení peněžních prostředků nebo poskytnutí údajů na identifikaci příjemce.

- 8.4 Registrace reklamace klientem nezbavuje klienta povinnosti plnit svoje závazky vůči bance po celou dobu trvání reklamačního řízení, a to ani v případě, že je reklamace oprávněná a jako taková má bezprostřední souvislost s plněním závazků.
- 8.5 Pokud chybné zaúčtování zapříčinila jiná banka, mBank tuto banku požádá o vykonání opravného účtování, mBank není zodpovědná za provedení tohoto opravného účtování jinou bankou, za jeho správnost nebo včasnost.

## 9. Závěrečné ustanovení

- 9.1 Reklamační řád je součástí Všeobecných obchodních podmínek a jednotlivých obchodních podmínek k produktům mBank.
- 9.2 Reklamací je možné uplatnit do 3 let od výskytu Nedostatku. Výjimku tvoří nepotvrzená nebo nesprávně provedená platba. Při ní nárok na podání reklamace zaniká už po 13 měsících od provedení platby.
- 9.3 mBank je oprávněná Reklamační řád upravovat a měnit. Změnu Reklamačního řádu mBank Reklamační řád zveřejňuje v mKioscích, Finančních centrech a na svých webových stránkách [www.mbank.cz](http://www.mbank.cz). Zveřejnění mBank zabezpečí nejpozději v den účinnosti změny.
- 9.4 Případy neuvedené v Reklamačním řádu upravují VOP a OP.
- 9.5 Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 13. ledna 2018 a nahrazuje Reklamační řád účinný od 1. července 2016.