

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

# J&T BANKA

**Reklamační řád**

V souladu s obecně závaznými právními předpisy vydává J & T BANKA, a. s., (dále jen „Banka“) tento reklamační řád.

Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem, případně třetí osobou (dále společně jako „Klient“) a Bankou v případech, kdy se Klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě, v příslušných obchodních podmínkách, případně povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů, či jiným způsobem poškodila zájmy Klienta.

Každý Klient Banky má nárok reklamovat skutečnosti, které jsou předmětem obchodního vztahu mezi ním a Bankou. Klient může vznést stížnost na chování, chybné jednání, na neodborný nebo chybný postup Banky nebo jejich pracovníků v případě, že se domnívá, že byl v důsledku některých z výše uvedených jevů poškozen, a žádá od Banky nápravu, zejména změnu, omluvu, jinou formu zadostiučinění.

**Způsob podávání Reklamací**

Reklamaci/stížnost (dále společně jako „Reklamaci“) může Klient podat některým z následujících způsobů:

- prostřednictvím online formuláře dostupného na [www.jtbank.cz](http://www.jtbank.cz),
- písemně na adresu J&T BANKA, a.s., Sokolovská 700/113a, 186 00 Praha 8,
- elektronicky na e-mailovou adresu [complaints@jtf.com](mailto:complaints@jtf.com),
- telefonicky na bezplatném telefonním čísle 800 707 606 (nebo ze zahraničí na placeném telefonním čísle +420 221 710 706) v její provozní hodině,
- osobně na kterékoliv pobočce Banky v její provozní hodině.

Klient je povinen podat Reklamaci bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o důvodu pro podání Reklamací, aby minimalizoval potenciální škodu, která by mu v důsledku opožděného podání Reklamací mohla vzniknout.

**Náležitosti Reklamací**

Reklamace musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikační údaje, které umožní Bance jednoznačně přiřadit Reklamaci ke konkrétnímu Klientovi;
- Kontaktní údaje za účelem zjištění doplňujících informací ze strany Banky;
- Popis okolností, které Klient reklamuje, a specifikace pochybení Banky;
- Kopie dokladů, které prokazují tvrzení Klienta, pokud takové existují;
- Popis požadavků, které Klient vůči Bance v rámci Reklamací uplatňuje.

Banka může Klientovi doručit výzvu k doplnění Reklamací či dodání dalších podkladů nutných pro řádné vyřízení Reklamací.

Banka může odmítnout Reklamaci, pokud Klient nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem, a to ani po výzvě Banky k doplnění Reklamací, nebo pokud bylo v dané věci pravomocně rozhodnuto soudem, rozhodčím soudem, případně finančním arbitrem, nebo v případě, že bylo zahájeno řízení před těmito orgány ve věci, kterou Klient reklamuje. Banka může též odmítnout Reklamaci v případě, že je Klientem uplatněný nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o Reklamaci.

**Potvrzení o přijetí Reklamací**

Banka potvrdí Klientovi přijetí Reklamací bez zbytečného odkladu zpravídlá e-mailem na jeho e-mailovou adresu evidovanou Bankou, v případě, že Klient uvedl v Reklamaci odlišnou e-mailovou adresu, potom Banka odešle potvrzení o přijetí Reklamací na e-mailovou adresu uvedenou v Reklamaci. V případě, že Banka e-mail u Klienta neneviduje a tento není uveden ani v Reklamaci, nebo pokud o to Klient v Reklamaci výslovně požádá, informuje ho Banka písemně na adresu jeho korespondenční adresy evidované Bankou.

V případě, že informace uvedené Bankou v potvrzení o přijetí Reklamací, neodpovídají skutečnému stavu, je Klient povinen o tomto Banku informo-

vat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamací s uvedením čísla Reklamací.

Reklamace/stížnost podaná osobně může být vyřešena na místě nebo může být sepsán záznam o jejím podání.

**Způsob vyřízení Reklamací**

Reklamaci řeší pověřený pracovník Banky. O způsobu vyřízení Reklamací informuje Banka Klienta stejným způsobem jako o přijetí Reklamací. V případě e-mailové komunikace zasíláme vyřízení Reklamací pouze na e-mailovou adresu evidovanou Společností. Na žádost Klienta informuje Banka Klienta v listinné podobě. Banka informuje Klienta o výsledku šetření Reklamací, o její oprávněnosti a případně o způsobu nápravy stavu vzniklého v důsledku pochybení Banky.

Banka zamítne Reklamaci, pokud je neodůvodněná, nebo pokud Klient na žádost Banky nedoloží dokumenty, které Banka potřebuje k vyhodnocení její oprávněnosti.

**Lhůty pro vyřízení Reklamací**

Banka vyřizuje Reklamaci do 15 pracovních dnů od jejího doručení Bance, přičemž do této lhůty se nezapočítávají lhůty stanovené Bankou Klientovi k doplnění informací a podkladů nutných pro posouzení oprávněnosti Reklamací.

V případě, že Banka z důvodů, které nejsou na straně Banky (např. nutná součinnost třetích osob) není schopna vyřídit Reklamaci ve lhůtě 15 dní, informuje o tomto Klienta a sdělí důvody pro prodloužení lhůty pro vyřízení Reklamací. V tomto případě lhůta pro vyřízení Reklamací nepřekročí 35 pracovních dnů.

**Nesouhlas s vyřízením Reklamací**

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení Reklamací ze strany Banky, může podat opakovanou Reklamaci, ve které uvede, že se jedná o opakovanou Reklamaci a uvede důvody svého nesouhlasu s vyřízením původní Reklamací.

V případě podezření Klienta na porušení Kodexu chování mezi bankami a Klienty se může klient obrátit na Českou bankovní asociaci na adrese: Česká bankovní asociace, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1; e-mail: [cba@czech-ba.cz](mailto:cba@czech-ba.cz).

Klient, který je spotřebitelem ve smyslu zákona, může své nároky uplatnit u Finančního arbitra se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací lze nalézt na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).

V případě, že je Klient spotřebitelem, ale není dána rozhodovací pravomoc Finančního arbitra, může se Klient obrátit též na Českou obchodní inspekci, [www.coi.cz](http://www.coi.cz), nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, [www.mpo.cz](http://www.mpo.cz).

V případě podezření Klienta na porušení zákonných povinností Banky, je oprávněn o této situaci informovat také Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), která je orgánem dohledu nad Bankou.

Pokud Klient s Bankou uzavřel smlouvu prostřednictvím komunikace na dálku, potom je možné použít k řešení sporů internetový portál Evropské komise [www.ec.europa.eu/consumers/odr/](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr/).

Klient se může také obrátit na věcně a místně příslušný soud.

**Závěrečná ustanovení**

Reklamační řád je přístupný na všech pobočkách Banky a na [www.jtbank.cz](http://www.jtbank.cz).

Tento reklamační řád je platný a účinný od 18. 01. 2023.