

REKLAMAČNÍ ŘÁD J&T BANKY, a. s.

I. Úvodní ustanovení

1. V souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách, zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů vydává J&T BANKA, a. s., (dále jen „Banka“) tento Reklamační řád J&T BANKY, a. s. (dále jen „Reklamační řád“).
2. Reklamační řád upravuje způsob komunikace mezi klientem a Bankou v případech, kdy klient se domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o bankovním produktu či službě, v příslušných Obchodních podmínkách J&T BANKY, a. s., případně povinnosti vyplývající z obecně závazných právních předpisů.
3. 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.

II. Způsob podávání reklamace/stížnosti

1. Reklamační stížnost může být podána písemně, osobně nebo telefonicky.
2. Banka je oprávněna provést ověření totožnosti osoby, která reklamaci/stížnost podává a kontrolu skutečnosti, je-li osoba podávající reklamaci/stížnost oprávněna k tomuto úkonu.
3. Reklamační stížnost podaná osobně může být vyřešena namísto nebo může být sepsán záznam o jejím podání.
4. Reklamační stížnost musí obsahovat údaje, které umožní jednoznačně přiřadit reklamaci/stížnost ke konkrétnímu klientovi, přesný popis reklamované transakce nebo služby (např. datum, částka, číslo účtu, reference, případně jiné údaje), důvod reklamace/stížnosti, veškeré související dokumentace (plná moc, výpis z účtu, účtenky, apod.) uvedené v příloze, přičemž jsou-li předloženy kopie těchto dokumentů a nejedná se o dokumenty vystavené Bankou, musí být tyto ověřeny úředně nebo pracovníkem Banky.
5. Klient je povinen oznámit Bance závadu při poskytnutí služby a uplatnit nárok na její odstranění neprodleně po jejím zjištění.

III. Způsob vyřízení reklamace

1. O reklamaci podané kterýmkoliv výše uvedeným způsobem bude klientovi vydáno potvrzení.
2. Každou reklamaci Banka řeší bez zbytečného odkladu. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je třicet (30) dnů ode dne doručení reklamace Bance. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace, která souvisí s poskytováním platebních služeb, je patnáct (15) pracovních dnů ode dne doručení reklamace Bance. Do lhůty pro vyřízení reklamace se nezapočítává lhůta pro opravu či doplnění reklamace.
3. Pokud není možné reklamaci vyřídit ve lhůtě podle čl. III odst. 2., je Banka povinna písemně informovat klienta o této skutečnosti s uvedením důvodu prodloužení lhůty a předpokládaného termínu vyřízení reklamace.
4. Reklamační stížnosti vyřizují jednotlivé odborné útvary Banky.
5. Reklamační stížnost se považuje za vyřízenou písemným sdělením výsledku šetření reklamace klientovi. Sdělení musí obsahovat jednoznačný, správný a objektivní závěr.
6. Není-li klient spokojen s navrhovaným postupem řešení reklamace, může písemně požádat o její nové projednání.

IV. Způsob vyřízení stížnosti

1. Banka nestanovuje přesné a striktní postupy pro vyřizování stížnosti.
2. Pro vyřízení stížnosti uplatní Banka vždy postup vhodný pro danou situaci za podmínky dodržení právních předpisů.
3. V případě, že klient projeví zájem, postupuje Banka při vyřizování stížnosti způsobem určeným pro vyřízení reklamace.

V. Závěrečná ustanovení

1. Dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi se klienti v případě sporů týkajících se v tomto zákoně stanovených oblastí mohou obracet na orgán pro řešení těchto sporů – finančního arbitra. Právo klienta obrátit se přímo na soud tímto není dotčeno.
2. Tento reklamační řád je platný a účinný od 13. 1. 2018.
3. Reklamační řád je zveřejněn v provozních prostorách Banky a na internetové stránce www.jtbank.cz.