

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 Reklamacie

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

- prostřednictvím online formuláře dostupného na www.itbank.cz,
- písemně na adresu J&T BANKA, a.s., Pobřežní 14/297, 186 00 Praha 8,
- elektronicky na e-mailovou adresu complaints@itfg.com,
- telefonicky na bezplatném telefonním čísle 800 707 606 (nebo ze zahraničí na placeném telefonním čísle +420 221 710 706) v její provozní hodiny,
- osobně na kterékoliv pobočce Banky v její provozní hodiny.

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

Náležitosti Reklamacie

Reklamacie musí obsahovat alespoň následující údaje:

- Identifikační údaje, které umožní Bance jednoznačně přiřadit Reklamací 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 Reklamacie uplatňuje.

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

Banka může odmítnout Reklamací, pokud Klient nepostupuje v souladu s tímto reklamačním řádem, a to ani po výzvě Banky k doplnění Reklamacie, 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 Reklamací v případě, že je Klientem uplatněn nárok promlčený, uplatňuje ho neoprávněná osoba, nebo uplynuly skartační lhůty pro archivaci dokumentů a údajů podstatných pro rozhodnutí o Reklamací.

Potvrzení o přijetí Reklamacie

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

V případě, že informace uvedené Bankou v potvrzení o přijetí Reklamacie, neodpovídají skutkovému stavu, je Klient povinen o tomto Banku informovat na kontaktech uvedených v potvrzení o přijetí Reklamacie s uvedením čísla Reklamacie.

J & T BANKA, a.s., Pobřežní 297/14, 186 00 Praha 8, Česká republika, tel.: +420 800 707 606, fax +420 221 710 211, info@jtbank.cz, www.jtbank.cz, IČ: 47115378, DIČ: CZ69900619, zapsaná v OR vedeném v MS v Praze, oddíl B, vložka 1731, SWIFT: JTBCZPPP.

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

Způsob vyřízení Reklamacie

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

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

Lhůty pro vyřízení Reklamacie

Banka vyřizuje Reklamací 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 Reklamacie.

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

Nesouhlas s vyřízením Reklamacie

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

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, Vodičková 30, 110 00 Praha 1; e-mail: 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.

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, nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu, 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, 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/.

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

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je přístupný na všech pobočkách Banky a na www.itbank.cz.

Tento reklamační řád je platný a účinný od 01. 09. 2018.