

Tento Reklamační řád upravuje postup Banky při přijímání a vyřizování Reklamací Klientů, jimiž uplatňují svůj nárok na prověření správnosti nebo kvality činnosti Banky, Bankou poskytovaných Služeb nebo produktů, případně kterými poukazují na konkrétní nedostatky v poskytování Služeb Bankou.

## ČLÁNEK 1 – Základní ustanovení a definice pojmů

**Na účely tohoto Reklamačního řádu se rozumí:**

### 1.1 Reklamacce

Reklamacce je podání, kterým se Klient požaduje nápravy nedostatku nebo nesrovnalostí, které vznikli nebo mohli vzniknout v přímé souvislosti s poskytováním bankovních služeb, anebo se týká správnosti a kvality služeb poskytovaných Poštovou bankou, a.s., se sídlem Dvořákovo nábřeží 4, 811 02 Bratislava, IČO 31340890, zapsaná v Obchodním rejstříku Okresního soudu Bratislava I, oddíl: Sa, vložka č.: 501/B, jednajícím prostřednictvím své pobočky Poštová banka, a.s., pobočka Česká republika, se sídlem na adrese Prosecká 851/64, Prosek, 190 00 Praha 9, IC: 28992610, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 70004 (dále jen „**Banka**“), poskytovaných služeb, anebo se jím požaduje náprava daného, existujícího stavu (dále jen „**Reklamacce**“).

### 1.2 Vyřízení Reklamacce

Ukončení řízení na základě objektivně zjištěného skutkového stavu. Je to oznámení s odůvodněním, zda je Reklamacce důvodná nebo nedůvodná.

### 1.3 Reklamační řízení

Konání Banky, které je vedené na podkladě Reklamacce a v souladu s následujícími předpisy:

- zákon č. 21/1992 Sb. o bankách, ve znění pozdějších předpisů, nebo zákon, který ho nahradí (ZoB)
- zákon č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, nebo zákon, který ho nahradí (ZoPS)
- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (OZ)
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (ZOS)

### 1.4 Klient Banky

Za Klienta Banky se považuje fyzická nebo právnická osoba, která s Bankou uzavřela smlouvu o poskytování bankových služeb.

### 1.5 Způsob a forma podání Reklamacce:

Reklamacce může Klient uplatnit:

- a) formou písemného podání, konkrétně:
  - předáním na kterémkoliv Obchodním místě Banky nebo;
  - zasláním prostřednictvím pošty na adresu Poštovní banka, a. s., pobočka Česká republika, Prosecká 851/64, Prosek, 190 00 Praha 9;
- b) elektronickou formou a to prostřednictvím e-mailu na adresu info@pabk.sk.

V případě, že držitel platební karty reklamuje transakci zúčtovanou jako platbu za zboží nebo služby, je povinen nesprávné provedení objednávky nebo vadu zboží reklamovat jen přímo u obchodníka formou zápisu do Knihy přání a stížností.

### 1.6 Náležitosti Reklamacce

1.6.1 Klient je povinen v Reklamacce uvést:

- a) své identifikační údaje v rozsahu:
  - jde-li o fyzickou osobu – jméno, příjmení, adresu trvalého pobytu;
  - jde-li o právnickou osobu – název, sídlo a identifikační číslo právnické osoby, spolu s identifikačními údaji o fyzické osobě zastupující nebo jednajícím jménem Klienta, kontaktní telefonní číslo a kontaktní e-mailovou adresu;
- b) popis skutečností, které jsou předmětem Reklamacce s uvedením toho, v čem Klient vidí nedostatek a / nebo nesprávnost činnosti Banky nebo Služby Banky, které se Reklamacce týká;

- c) identifikátor produktu, kterého se Reklamací týká nebo je nutné ho identifikovat pro řádné Vybavení Reklamací (např. číslo účtu, první a poslední čtyřčíslí platební karty, číslo úvěru, vkladní knížky, termínovaného vkladu a jiné),
- d) specifikuje a předloží doklady, kterými prokazuje pravdivost jím uváděných skutečností;
- e) specifikuje způsob a / nebo předmět nápravy, který od Banky požaduje;
- f) v případě podání Reklamací formou písemného podání podpis Klienta a datum Reklamací;
- g) případně jakékoli další skutečnosti umožňující rychlejší a efektivnější vybavení Reklamací.

1.6.2 Lhůta pro vyřízení Reklamací začne plynout nejdříve v den, kdy Klient Reklamací doplnil o údaje podle odstavce 1.6.1.

## 1.7 Započetí řízení

Reklamační řízení začíná dnem přijetí Reklamací Bankou.

## ČLÁNEK 2 – REKLAMAČNÍ ŘÍZENÍ

### 2.1 Lhůta pro podání Reklamací

- 2.1.1 Reklamací je Klient povinen uplatnit bez zbytečného odkladu ode dne zjištění reklamované skutečnosti, jestli dále není ustanoveno jinak.
- 2.1.2 V případě Reklamací platební služby týkající se neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce je Klient povinen Reklamací podat bez zbytečného odkladu ode dne zjištění neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce, nejpozději však do třinácti (13) měsíců ode dne odepsání nebo připsání finančních prostředků z nebo na platební účet Klienta.
- 2.1.3 Klient bere na vědomí, že v případě Reklamací, která se týká transakce provedené prostřednictvím platební karty, uskutečněné po uplynutí 120 kalendářních dnů a více po dni zúčtování sporné transakce nemusí být vzhledem k mezinárodním reklamačním pravidlům kartových společností, možné Reklamací řádně přešetřit.

### 2.2 Lhůta pro vyřízení Reklamací:

- 2.2.1 Pokud dále není ustanoveno jinak (zejména v bodě 2.2.2) platí, že Banka vyřídí Reklamací podle možnosti ihned, ve složitějších případech do tří (3) pracovních dnů. Reklamací, včetně odstranění vytkaných vad musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne doručení Reklamací Bance. Do tohoto času se nezapočítává čas nezbytně potřebný k získání/doplnění informací potřebných pro řádné vyřízení Reklamací (zejména v případě potřeby komunikace se zahraničními poskytovateli platebních služeb a pod.).
- 2.2.2 V případě, že se Reklamací týká poskytování platebních služeb podle ZoPS bude Reklamací vyřízena nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od obdržení Reklamací. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli vybavit Reklamací v době dle předcházející věty, sdělí Klientovi před uplynutím této doby překážky, které jí ve včasném vyřízení brání, a vyřídí Reklamací nejpozději do pětatřiceti (35) pracovních dnů po jeho doručení. Požaduje-li se náprava neautorizované transakce bude Reklamací vyřízena bez zbytečného odkladu nejpozději do konce následujícího pracovního dne (po obdržení Reklamací).
- 2.2.3 Do lhůt vymezených slovy „bez zbytečného odkladu“ je nutno zahrnout čas nezbytný pro komunikaci s domácími a zahraničními poskytovateli platebních služeb.
- 2.2.4 V případě platebních služeb poskytovaných (i) v jiné než domácí měně a v jiných než domácích měnách států Evropského hospodářského prostoru v rámci EHP nebo (ii) v každé měně mimo EHP se přiměřeně vztahuje ustanovení bodu 2.1 (Lhůty pro podání Reklamací), přičemž však celkové vyřízení Reklamací nesmí trvat déle než pětatřicet (35) pracovních dnů, ve složitých případech ne déle než šest (6) měsíců. Banka je povinna Klienta informovat o této skutečnosti v rámci 30-denní lhůty.
- 2.2.5 V případě, že jsou ve Smlouvě mezi Klientem a Bankou dohodnuty jiné lhůty pro vyřízení Reklamací, Banka postupuje v souladu se smluvně dohodnutými lhůtami.

### 2.3 Oznámení o vyřízení Reklamací

- 2.3.1 Výsledek vyřízení Reklamací oznamuje Banka Klientovi bez zbytečného odkladu.

## ČLÁNEK 3 – ODPOVĚDNOST KLIENTA A JEHO POVINNOSTI

- 3.1. Jestliže Klient (úmyslně nebo z nedbalosti) porušil smluvně dohodnuté podmínky pro vykonání obchodu s Bankou nebo všeobecně závazné právní předpisy, je odpovědný za vzniklou újmu, která tímto jednáním nebo v souvislosti s ním vznikla.

## **ČLÁNEK 4 – NÁKLADY REKLAMAČNÍHO ŘÍZENÍ**

- 4.1. Náklady, které Bance v souvislosti s vyřízením Reklamací vzniknou, snáší Banka.
- 4.2. Náklady spojené s vyhotovením Reklamací, včetně její příloh a s předložením Reklamací Bance snáší Klient.

## **ČLÁNEK 5 – VYLOUČENÍ ODPOVĚDNOSTI**

- 5.1. Za porušení jakýchkoliv povinností vyplývajících ze Smlouvy, respektive z VOP, nebo příslušných OP, nebo jiné dokumentace, případně ze všeobecně závazných právních předpisů jako (zejména, ne však výlučně při uskutečňování tuzemského a přeshraničního převodu podle ZoPS) není Banka odpovědná, jestliže splnění povinnosti zabránila okolnost, která je neobvyklá, nepředvídatelná, nezávislá na vůli Banky a jejíž následky nemohla Banka odvrátit, nebo je splnění takové povinnosti v rozporu se zvláštními právními předpisy.

## **ČLÁNEK 6 – ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 6.1. Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 01.10.2018 a je dostupný na Obchodním místě Banky v ČR a na Internetové stránce Banky [www.pabk.cz](http://www.pabk.cz). Vztahy mezi Klientem a Bankou se řídí aktuálně platným Reklamačním řádem.
- 6.2. Reklamační řád je závazný pro každého Klienta, který využívá služeb Banky.
- 6.3. Právní vztahy mezi Bankou a Klientem se budou řídit právními předpisy a smluvní dokumentací v pořadí přednosti jaké vyplývá z VOP.