



GE Money
Bank

POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

Každý klient GE Money Bank, a.s. (dále jen „Banka“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými bankovními službami, produkty či chováním zaměstnanců Banky, a to formou reklamací nebo stížností.

Pro účely tohoto postupu se

reklamací rozumí požadavek klienta, aby Banka napravila, dle názoru klienta, nesprávný postup Banky při poskytování bankovních produktů a služeb, zejména z oblasti platebního styku, např. údajně nesprávně provedený příkaz klienta k odepsání peněžních prostředků z jeho účtu vedeného Bankou.

stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta s poskytnutou službou, s jednáním zaměstnance Banky, s postupem vyřízení reklamace, s obchodními podmínkami apod.

1. Náležitosti reklamace a stížnosti

Reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- výstižné označení předmětu reklamace,
- identifikační údaje klienta a číslo účtu,
- kontaktní adresu, popřípadě telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Banky,
- podpis klienta.

Reklamaci je třeba vždy doložit dokladem, který jednoznačně identifikuje reklamovaný úkon, službu či transakci (např. výpis z účtu, kopie příkazu k převodu, účtenka k příslušné transakci, doklad o hotovostní operaci apod.) a dokládajícím oprávněnost reklamace. Banka je oprávněna požadovat předložení dalších dokladů a/nebo poskytnutí dalších informací.

V případě, že se jedná o reklamaci transakce kreditní kartou, je potřeba reklamaci doplnit o informace o provedené transakci, jako je datum a přibližný čas provedené transakce a datum záúčtování. Samotný výpis není podmínkou.

Nebude-li reklamace obsahovat tyto náležitosti, příp. nebude-li řádně doložena příslušnými doklady identifikujícími reklamovaný úkon či službu, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

Reklamacie sjednaného pojištění:

- jedná-li se o záležitosti, které spadají do působnosti Banky (např. splácení pojistného), reklamacie se řídí ustanoveními tohoto postupu;
- jedná-li se o záležitosti, které nespádají do působnosti Banky (např. vyplacení plnění, likvidace), jsou podklady předány příslušné smluvní pojišťovně a Banka zároveň poskytne potřebnou součinnost k prověření reklamacie.

Další postup při vyřizování takovéto reklamacie, včetně jejího výsledku je plně v kompetenci pojišťovny, která reklamaci vyřizuje přímo s oprávněnou osobou.

Stížnost

Doporučujeme, aby stížnost obsahovala:

- výstižné označení předmětu stížnosti,
- identifikační údaje klienta a číslo účtu.

Pokud je to možné, doporučujeme stížnost doložit příslušným dokladem o předmětu stížnosti.

2. Způsob podání reklamacie a stížnosti

Klient může reklamaci a stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- **osobně nebo písemně** na obchodním místě Banky. Při osobním podání bude v případě reklamacie učiněn záznam o podané reklamaci na formuláři Banky; klient podpisem tohoto záznamu potvrdí úplnost a pravdivost uvedených údajů a kopii záznamu obdrží,
- **písemně** na adrese:
GE Money Bank, a.s., P.O.BOX 20, Sazečská 025, Praha 10, 225 20,
- stížnost může dále klient podat:
 - telefonicky prostřednictvím Zákaznického servisu na telefonním čísle 224 443 636
 - vyplněním formuláře na internetových stránkách [Banky](#) (Zákaznický servis, sekce Stížnosti a náměty).

3. Lhůty pro uplatnění reklamacie a stížnosti

Reklamacie

Reklamaci doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamacie – např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.

Doporučená lhůta pro reklamaci:

- pro transakce tuzemského platebního styku,
- pro transakce zahraničního platebního styku,
- pro transakce uskutečněné platební a kreditní kartou,
- dotýkajících se CEL smluv
- ostatních bankovních produktů nebo služeb

je 30 dnů od provedení transakce nebo služby.

Reklamacie hotovostních transakcí:

- doporučujeme uplatnit nejlépe ihned na pokladně obchodního místa Banky.

Maximální lhůta pro uplatnění reklamacie platebních transakcí je 13 měsíců ode dne provedení

Upozornění:

Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu ihned; svým podpisem na tomto dokladu stvrzuje správnost uskutečněné transakce.

Pokud se klient u vkladu do výše 23.000,- Kč nebude identifikovat, může být vyřízení reklamacie ztíženo, výsledkem může být i zamítnutí reklamacie.

Stížnost

Stížnost by měla být podána bez zbytečného odkladu. Doporučujeme podání stížnosti nejpozději do 30 kalendářních dnů od vzniku podnětu k podání stížnosti.

4. Lhůta pro vyřízení reklamacie a stížnosti

Reklamacie

Lhůta pro vyřízení reklamacie je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamacie Bankou.

Reklamacie transakce uskutečněné platební a kreditní kartou:

Reklamacie, která je řešena ve spolupráci s třetí stranou, Banka vyřizuje obvykle ve lhůtě **padesátipěti** kalendářních dnů, zejména z důvodu existence čtyřicetipětidenní lhůty k posouzení reklamované transakce třetí stranou. Třetí stranou se rozumí obchodník, jiná bankovní instituce apod.

Na reklamovanou transakci kreditní karty je od přijetí reklamacie neprodleně pozastaveno úročení a reklamovaná částka se nezahrnuje do výpočtu minimální splátky. Podání reklamacie nemá odkladný účinek na povinnost klienta hradit v předepsaném termínu stanovenou minimální splátku.

Pokud se reklamaci nepodaří v uvedených termínech vyřídit, Banka klienta informuje o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž jeho reklamacie může být vyřízena.

Stížnost

Stížnosti jsou zpracovány v co nejkratší možné době. Banka zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřešení stížnosti 30 dnů.

Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, Banka klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Do lhůty pro vyřízení reklamacie/stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované Bankou.

5. Informace o vyřízení reklamace a stížnosti

Reklamace

Banka zašle klientovi odpověď písemně – poštou nebo elektronicky.

Stížnost

Banka sdělí klientovi odpověď písemně – poštou, elektronicky nebo telefonicky.

Písemnou odpověď na stížnost Banka zašle klientovi pouze v případě, že tato forma odpovědi je klientem požadována.

Náklady spojené s vyřizováním reklamací/stížností uplatněných klienty nese Banka.

6. Řešení sporů

Pokud klient není s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na oddělení Stížností Banky.

Dále se v případě nespokojenosti se službami či reakcemi Banky mohou klienti obracet na níže uvedené příslušné orgány.

Spory vzniklé v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížnosti mohou být řešeny:

1. příslušným soudem;
2. finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb nebo z vydávání a zpětné výměny elektronických peněz, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Adresa Finančního arbitra je:

Finanční arbitr ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrovi nese Banka. Řízení se nezaplatňuje;

3. v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi Bankou a klientem pro řešení tohoto sporu sjednána.

Klient je oprávněn podat stížnost České národní bance

Adresa České národní banky:

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1;

Podněty týkající se nedodržování Kodexu chování mezi bankami a klienty

Pokud se klient domnívá, že GE Money Bank, a.s. jedná či koná v rozporu s Kodexem chování mezi bankami a klienty (standard ČBA č. 19), má právo Banku na tuto skutečnost upozornit a má právo na informaci, jak bylo s jeho podnětem naloženo.

Pokud Banka na daný podnět nebude včas a odpovídajícím způsobem reagovat, popř. klient nebude spokojen s řešením jeho podnětu ze strany Banky, má klient právo se obrátit na kancelář České bankovní asociace, Praha 1, Vodičkova 30.

7. Závěrečná ustanovení

Tento Postup pro vyřizování reklamací a stížností (Reklamační řád) je uveřejněný na internetových stránkách Banky www.gemoney.cz a na obchodních místech Banky a je účinný ode dne 1.10.2010