



POSTUP PRO VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ (REKLAMAČNÍ ŘÁD)

Každý klient GE Money Bank, a.s. (dále jen „Banka“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s prováděnými bankovními operacemi či chováním zaměstnanců Banky, ať už formou reklamací nebo stížností.

Pro účely tohoto postupu pro vyřizování reklamací se

- **reklamací** rozumí požadavek klienta, aby Banka napravila údajně 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** rozumí projev nespokojenosti s postupem Banky, zejména s vyřízením reklamace, jednáním pracovníka Banky, obchodními podmínkami a pod. Bližší informace ke zpracování stížností jsou uvedeny v dokumentu Proces zpracování stížností.

Způsob podání reklamace

- **osobně** na obchodním místě Banky u osobního bankéře nebo u vedoucího obchodního místa, který učiní záznam o podané reklamaci na formuláři, na němž klient podpisem potvrdí úplnost a pravdivost uvedených údajů a jehož kopii klient obdrží
- **písemně na centrále Banky na adrese GE Money Bank, a.s. Vyskočilova 1422/1a, 140 28 Praha 4;** je vhodné, aby klient uvedl též oddělení, které dle níže uvedeného přehledu reklamace vyřizuje:

Písemné reklamace na centrále Banky vyřizuje v oblasti:

- hypotečních obchodů **Servisní centrum hypoték,**
- bankovních obchodů a služeb kromě platebního styku a platebních karet **oddělení Back Office,**
- tuzemských nebo zahraničních plateb **oddělení platebního styku,**
- platebních karet **oddělení platebních karet.**

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 si vyhrazuje právo požadovat předložení dalších dokladů.

Dále je nutné, aby reklamace obsahovala identifikační údaje klienta a číslo účtu.

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



Lhůty pro uplatnění reklamace

- **reklamace transakcí tuzemského platebního styku:** po zjištění nedostatku, nejlépe do 15 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace, např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.,
- **reklamace transakcí zahraničního platebního styku:** nejlépe do 30 dnů od zjištění nedostatku,
- **reklamace transakcí uskutečněných platební kartou:** bez zbytečného odkladu po zjištění nedostatku, nejpozději do 60 dnů od zaúčtování této položky na účet klienta,
- **reklamace ostatních bankovních transakcí:** nejlépe do 30 dnů od zjištění nedostatku
- **reklamace hotovostních transakcí:** nejlépe ihned na pokladně obchodního místa Banky. Upozornění: Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu ihned; svým podpisem na tomto dokladu stvrzuje správnost uskutečněné transakce.

Lhůta pro vyřízení reklamace

Reklamace transakce uskutečněné **platební kartou** je řešena ve spolupráci s třetí stranou. Banka vyřizuje reklamace obvykle ve lhůtě **padesátipěti** kalendářních dnů, zejména z důvodu existence čtyřicetipětidenní lhůty k posouzení reklamované transakce třetí stranou (jinou institucí, jejíž obchodník, bankomat či pobočka částku transakce nárokuje). O výsledku reklamace bude klient bez odkladu obeznámen. V případě uznání reklamace za opodstatněnou budou peněžní prostředky klientovi vráceny:

- a) u transakcí, jež byly zaúčtovány dříve než na začátku měsíce předcházejícímu dni, v němž Banka reklamaci uznala, budou peněžní prostředky vráceny spolu s ušlým úrokem, vypočteným následovně: částka 0,1% z reklamované částky / 360 x skutečný počet dní, po které byly prostředky chybně zaúčtovány. Částka reklamované transakce a dopočítaný úrok budou klientovi vráceny zvlášť, obě s valutou dne uznání reklamace Bankou;
- b) u ostatních transakcí budou peněžní prostředky vráceny se stejnou valutou, jakou měla reklamovaná transakce a úrok bude klientovi dopočítán na konci zúčtovacího období automaticky dle úrokové sazby platné v daném období pro úročení prostředků na běžném účtu.

Reklamace

- **hotovostních transakcí** budou vyřízeny zpravidla ihned po uplatnění reklamace na obchodním místě Banky, nejpozději do 30 dnů od podání reklamace.

Reklamace:

- transakcí **tuzemského platebního styku**
- transakcí **zahraničního platebního styku** (je řešena ve spolupráci se zahraniční bankou), **bankovního šeku a šeku k inkasu,**
- **ostatních bankovních transakcí**

budou vyřízeny Bankou ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamace.

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



Řešení sporů

Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížnosti **rozhoduje soud**. V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o **finančním arbitrovi** je k rozhodování sporů mezi Bankou a klientem příslušný též finanční arbitr, pokud spor vyplývá z provádění převodů peněžních prostředků, jestliže výše částky převodu vyjádřená v eurech nepřesahuje ke dni účinnosti příkazu k zúčtování částku 50 000, nebo jestliže spor vyplývá z vydávání a užívání elektronických platebních prostředků (platebních karet) pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána příslušnost 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

Řízení před finančním arbitrem se zahajuje na návrh, jenž obsahuje:

- označení účastníků řízení,
- doklad o tom, že Banka byla neúspěšně vyzvána k nápravě,
- úplné a srozumitelné vyličení rozhodných skutečností,
- důkazní prostředky nebo označení důkazů,
- označení, čeho se klient domáhá,
- prohlášení, že klient nepodal v téže věci žalobu k soudu nebo k rozhodčímu soudu anebo rozhodci a že neuzavřel s Bankou dohodu o mimosoudním vyrovnání a je si vědom závaznosti nálezu,
- plnou moc, je-li klient zastoupen na základě plné moci,
- datum a podpis klienta.

Je-li klientem právnická osoba, návrh musí obsahovat prohlášení osoby, která návrh podepsala, že je oprávněna za klienta jednat. Návrh lze podat též na formuláři vydaném arbitrem.

Arbitr rozhoduje ve věci samé nálezem. Písemné vyhotovení nálezu se doručuje účastníkům řízení do vlastních rukou.

Nález obsahuje výrok, odůvodnění a poučení o námitkách. Do 15 dnů ode dne doručení písemného vyhotovení nálezu mohou strany podat proti nálezu odůvodněné námitky. Práva podat námitky se lze vzdát. Arbitr rozhodnutím o námitkách nález potvrdí nebo změní. Písemné vyhotovení rozhodnutí o námitkách se doručuje účastníkům řízení. Rozhodnutí o námitkách je konečné. Doručený nález, který již nelze napadnout námitkami, je v právní moci. Nález je soudně vykonatelný podle občanského soudního řádu, jakmile uplyne lhůta k plnění. Není-li v nálezu stanovena lhůta k plnění, je nález vykonatelný, jakmile nabyl právní moci.

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

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.