

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád AKCENTA, spojitelná a úvěrní družstvo (dále jen „AKCENTA“) upravuje způsob komunikace mezi klientem a AKCENTOU v případech, kdy se klient domnívá, že AKCENTA nedodržela podmínky sjednané v Rámcové smlouvě či Parametrech k Rámcové smlouvě, ve Všeobecných obchodních podmínkách, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných zákonů¹.

1.1 Pojmy

- **Reklamac**e - požadavek klienta, aby AKCENTA napravila svůj údajně nesprávný postup při poskytování bankovních produktů a služeb.
- **Stížnost** - projev nespokojenosti klienta s postupem AKCENTY, zejména s vyřízením reklamac, jednáním pracovníka AKCENTY apod.

1.2 Způsob podávání reklamac/stížnosti, forma reklamac/stížnosti

- AKCENTA přijímá reklamac/stížnosti jak v písemné, tak v ústní formě.
- V ústní formě jsou reklamac/stížnosti přijímány na centrále AKCENTY, prostřednictvím obchodních partnerů AKCENTY a na telefonní lince + 420 498 777 770.
- V písemné formě jsou reklamac přijímány prostřednictvím dopisu na adresu centrály AKCENTY, elektronické pošty (e-mailem), faxem, osobním předáním písemné formy reklamac/stížnosti na centrále AKCENTY nebo obchodnímu partnerovi AKCENTY.
- Pokud bude reklamac/stížnost podána ústně, pracovník AKCENTY provede její písemný zápis, který klient podepíše, čímž stvrdí úplnost a pravdivost tohoto zápisu. Klient rovněž obdrží kopii zápisu - tzv. Protokol o reklamac/stížnosti.
- Pokud bude reklamac/stížnost podána formou e-mailu, faxem nebo telefonicky, AKCENTA o ní provede záznam v elektronické podobě.

1.3 Potvrzení o převzetí reklamac

- Pokud je reklamac/stížnost podána telefonicky, je potvrzena okamžikem přijetí a zaznamenáním příslušného telefonátu. Telefonickou formu reklamac/stížnosti je klient povinen do 10 dnů od jejího podání doplnit formou písemnou.
- Pokud bude reklamac/stížnost podána jinou formou než osobně nebo telefonicky, AKCENTA její převzetí potvrdí nejpozději následující pracovní den po přijetí odesláním Potvrzení o přijetí reklamac/stížnosti.
- Nesprávné či neúplné podání je možné opravit či doplnit do 10 dnů od doručení Výzvy od AKCENTY.

1.4 Náležitosti reklamac/stížnosti

- **Reklamac/stížnost, kterou podává fyzická osoba**, musí obsahovat následující: jméno a příjmení klienta, rodné číslo klienta nebo datum narození, adresu, číslo účtu/služby. Pro urychlení řešení reklamac/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- **Reklamac/stížnost, kterou podává fyzická osoba podnikatel, nebo právnická osoba**, musí obsahovat následující: jméno a příjmení klienta², název resp. obchodní firmu, IČ, adresu provozovny, číslo účtu/služby a kontaktní údaje na jednatel nebo osobu ve věci reklamac/stížnosti. Pro urychlení řešení reklamac/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- Součástí podání reklamac/stížnosti musí být rovněž přesný popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami, jménem zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je - li klientovi znám) apod. a vyjádřením požadavku na řešení reklamac/stížnosti.
- Dále je nutné k reklamac/stížnosti doložit dokumentaci ve formě příloh. V případě předložení kopií dokumentů, musí být tyto úředně ověřeny, případně je ověřit úředník banky.

1.5 Výjimky z přijetí reklamac/stížnosti

- AKCENTA reklamac/stížnost nemůže přijmout, pokud:
 - nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamac, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou AKCENTA poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
 - podatel reklamac/stížnosti není klientem AKCENTY nebo osobou oprávněnou k jednání za klienta AKCENTY (v tomto případě však uvítáme Vaše připomínky ke službám AKCENTY),
 - již probíhá vyřízení věci jiným řešitelem v AKCENTĚ,

- ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

1.6 Lhůty pro uplatnění reklamac/stížnosti

- **Lhůty pro uplatnění reklamac**
 - **reklamac transakcí tuzemského platebního styku** je po zjištění nedostatku nejlépe podát do 15 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamac (např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.),
 - **reklamac transakcí zahraničního platebního styku** je po zjištění nedostatku nejlépe podát do 30 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamac (např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci apod.),
 - **reklamac ostatních bankovních transakcí** je po zjištění nedostatku nejlépe podát do 30 dnů od obdržení informace, která je podnětem k podání reklamac,
 - **reklamac hotovostních transakcí** je po zjištění nedostatku nejlépe uplatnit ihned na pokladně centrály AKCENTY. Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu ihned. Svým podpisem na pokladním dokladu stvrzuje správnost uskutečněné transakce,
 - **reklamac** je klient povinen podát nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z účtu
 - **reklamac** tzv. autorizované transakce (tj. takové, kterou klient předem odsouhlasil, aniž by znal její výši nebo výše transakce převyšuje částku, kterou klient mohl očekávat), může klient uplatnit ve lhůtě do 8 týdnů ode dne, kdy byly peněžní prostředky odepsány z účtu
- **Lhůty pro uplatnění stížnosti**
 - **stížnost** klienta musí být podána bez zbytečného odkladu, nejlépe však do 30 dnů od vzniku podnětu k podání žádosti.

1.7 Lhůty pro vyřízení reklamac/stížnosti

- **Lhůty pro vyřízení reklamac**
 - **reklamac transakcí tuzemského platebního styku, zahraničního platebního styku a ostatních bankovních transakcí** bude vyřízena AKCENTOU ve lhůtě do 30 dnů od podání reklamac resp. od jejího doručení do AKCENTY.
 - **reklamac hotovostních transakcí** budou vyřízeny zpravidla ihned po uplatnění reklamac na centrále AKCENTY, nejpozději však do 30 dnů od podání reklamac.
 - **lhůta pro opravu či doplnění reklamac** není do výše uvedené 30 denní lhůty započtena.
 - Pokud se AKCENTĚ nepodaří reklamac úspěšně vyřešit, informuje klienta o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž může reklamac vyřídit.
- **Lhůta pro vyřízení reklamac tzv. autorizované platby**
 - AKCENTA je povinna vrátit takto reklamovanou částku transakce nejpozději ve lhůtě 10-ti dní ode dne obdržení reklamac nebo klientovi sdělit důvody, proč nelze částku transakce vrátit.
- **Lhůty pro vyřízení stížnosti**
 - **písemná stížnost** je vyřízena zpravidla do 7 bankovních pracovních dnů od doručení na centrálu AKCENTY. U komplikovanějších případů je lhůta vyřízení stížnosti 30 dnů.
 - **osobně podaná stížnost na centrále AKCENTY** je vyřízena zpravidla během 1 dne, není - li s klientem dohodnuto jinak. U komplikovanějších případů bude klient informován o předpokládaném termínu vyřízení stížnosti.
 - **osobně podaná stížnost obchodnímu partnerovi AKCENTY** je vyřízena zpravidla během 30 dnů, není - li s klientem dohodnuto jinak. U komplikovanějších případů bude klient informován o předpokládaném termínu vyřízení stížnosti.
 - Pokud se AKCENTĚ nepodaří stížnost úspěšně vyřešit, informuje klienta o dalším postupu, zejména o nejbližším termínu, v němž může reklamac vyřídit.

¹ Například z č. 284/2009 Sb., o platebním styku, z č. 21/1992 Sb., o bankách ve znění pozdějších předpisů; z č. 87/1995 Sb., o spojitelných a úvěrních družstvech ve znění pozdějších předpisů; z č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů; z č. 40/1964 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

² Platí pro FO podnikatele.

1.8 Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

- Reklamace/stížnosti řeší útvar Compliance ve spolupráci s dalšími odbornými útvary AKCENTY.

1.9 Odvolání proti vyřízení reklamace/stížnosti

- Pokud klient není spokojen s vyřízením reklamace/stížnosti má možnost se obrátit na nadřízeného pracovníka útvaru Compliance.
- Ve sporech vzniklých v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížností rozhoduje soud.
- V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrování je k rozhodování sporů mezi AKCENTOU 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 pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána příslušnost soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

1.10 Připomínky ke službám a produktům AKCENTY

- AKCENTA uvítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat na centrále AKCENTY, obchodním partnerům AKCENTY, telefonicky na čísle + 420 498 777 770 nebo e - mailem na compliance@akcenta.eu.

1.11 Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád je k dispozici na centrále AKCENTY v Hradci Králové, u obchodních partnerů AKCENTY a na webových stránkách AKCENTY finance.akcenta.eu
- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a účinnost dnem vyhlášení.

V Hradci Králové dne 1. 11. 2009

JUDr. Ing. Otakar Schlossberger, Ph.D. v.r.
předseda představenstva

Bc. Jiří Macek. v.r.
místopředseda představenstva