

PŘÍLOHA Č. 1

Každý klient AKCENTA, spořitelni a úvěrní družstvo (dále jen „AKCENTA“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými službami, produkty či chováním zaměstnanců AKCENTA, a to formou reklamací nebo stížností.

Reklamační řád AKCENTA, spořitelni 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.

Pojmy

- Reklamacie** - 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 reklamacie, jednáním pracovníka AKCENTY apod.

Způsob podávání reklamacie/stížnosti, forma reklamacie/stížnosti

- AKCENTA přijímá reklamacie/stížnosti jak v písemné, tak v ústní formě.
- V ústní formě jsou reklamacie/stížnosti přijímány v sídle AKCENTY, prostřednictvím obchodních partnerů AKCENTY a na telefonní lince +420 498 777 770.
- V písemné formě jsou reklamacie přijímány prostřednictvím dopisu na adresu sídla AKCENTY, elektronické pošty (email), faxem, osobním předáním písemné formy reklamacie/stížnosti na pobočce AKCENTY nebo obchodnímu partnerovi AKCENTY.
- Pokud bude reklamacie/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 reklamaci/stížnosti.
- Pokud bude reklamacie/stížnost podána formou emailu, faxem nebo telefonicky, AKCENTA o ní provede záznam v elektronické podobě.

Potvrzení o převzetí reklamacie

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

Náležitosti reklamacie/stížnosti

- Reklamacie/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 reklamacie/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- Reklamacie/stížnost, kterou podává fyzická osoba podnikatel, nebo právnická osoba**, musí obsahovat následující: jméno a příjmení klienta², název resp. obchodní firmu, IČO, adresu provozovny, číslo účtu/služby a kontaktní údaje na jednatelkou osobu ve věci reklamacie/stížnosti. Pro urychlení řešení reklamacie/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- Součástí podání reklamacie/stížnosti musí být rovněž přesný popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami, jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je – li klientovi znám) apod. a vyjádřením požadavku na řešení reklamacie/stížnosti.
- Dále je nutné k reklamaci/stížnosti doložit dokumentaci ve formě příloh. V případě předložení kopií dokumentů, musí být tyto úředně ověřeny, případně je ověří úředník banky.
- Nebude-li reklamacie obsahovat výše uvedené náležitosti, příp. nebude-li řádně doložena příslušnými doklady identifikujícími reklamovaný úkon či službu, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

Výjimky z přijetí reklamacie/stížnosti

- AKCENTA reklamaci/stížnost nemůže přijmout, pokud:

- nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamacie, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou AKCENTA poskytla pro doplnění nebo opravu podání,
- podatel reklamacie/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.

Lhůty pro uplatnění reklamacie/stížnosti

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

 Doporučená lhůta pro reklamaci:

- pro transakce tuzemského platebního styku,
- pro transakce zahraničního platebního styku,
- ostatních bankovních produktů nebo služeb

je 30 dnů od provedení transakce nebo služby.

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

 Reklamacie hotovostních transakcí:

Nejlépe ihned po zjištění nedostatku na pokladně AKCENTY. Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu ihned. Svým podpisem na pokladním dokladu stvrzuje správnost uskutečněné transakce.

 Lhůty pro uplatnění stížnosti

- stížnost klienta musí být podána bez zbytečného odkladu, nejlépe však do 30 dnů od vzniku podnětu k podání žádosti.

Lhůty pro vyřízení reklamacie/stížnosti

 Lhůty pro vyřízení reklamacie

Lhůta pro vyřízení reklamacie je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamacie AKCENTOU. Do lhůty pro vyřízení reklamacie/stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované AKCENTOU.

 Lhůty pro vyřízení stížnosti

Stížnosti jsou zpracovány v co nejkratší možné době. AKCENTA zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřízení stížnosti 30 dnů. Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, AKCENTA klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Způsob vyřízení reklamacie/stížnosti

- Reklamacie/stížnosti řeší útvar Back office ve spolupráci s dalšími odbornými útvary AKCENTY.

Odvolání proti vyřízení reklamacie/stížnosti

Pokud klient není spokojen s vyřízením reklamacie/stížnosti má možnost se obrátit na nadřízeného pracovníka útvaru Back office, jehož jméno mu zaměstnanec vyřizující reklamaci na požádání sdělí.

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 arbitř ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1

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 spořitelních 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.

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrování nese AKCENTA. Řízení se nezpoplatňuje;

3. v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi AKCENTOU 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

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 emailem na finance@akcenta.eu.

Závěrečná ustanovení

Tento Postup pro vyřizování reklamací a stížností (Reklamační řád) je uveřejněný na internetových stránkách AKCENTY www.akcenta.eu a na obchodních místech AKCENTY a je účinný ode dne 21. 11. 2011.