

Reklamační řád

Praha, prosinec 2023
účinný od 4. prosince 2023



mBank.cz

mBank S.A. se sídlem ul. Prosta 18, 00-850 Varšava, Polská republika, zapsaná ve Vnitrostátním soudním rejstříku (KRS) – Rejstříku podnikatelů vedeném u Obvodního soudu hl. m. Varšavy, XIII. hospodářské oddělení, pod číslem KRS0000025237, REGON: 001254524, vykonávající bankovní činnost na území České republiky prostřednictvím pobočky banky mBank S.A., organizační složky, se sídlem Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČO: 27943445, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 58319.

1. Reklamační řád

- 1.1 Reklamační řád upravuje postup, práva a povinnosti mBank a klienta při uplatňování a vyřizování reklamací klientů mBank (dále jen „Klient“) v souvislosti s podmínkami, kvalitou a správností poskytování služeb ze strany mBank.
- 1.2 Reklamační řád umožňuje Klientovi realizovat právo Klienta na řešení sporů, které vzniknou v souvislosti se službami poskytovanými ze strany mBank.

2. Předmět reklamace

- 2.1 Předmětem reklamace může být zejména:
 - a) připomínka nebo námitka Klienta k nedostatkům v plnění služeb poskytovaných ze strany mBank;
 - b) nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých bankovních úkonů;
 - c) pochybnost o správnosti a kvalitě zpracování jednotlivých úkonů v souvislosti se službami poskytovanými ze strany mBank;
 - d) chyba v zaúčtování platební operace.
(dále jen „Nedostatek“)
- 2.2 Reklamace neslouží k poskytování jakýchkoliv informací nebo poradenství ohledně služeb poskytovaných ze strany mBank.

3. Náležitosti a podání reklamace

- 3.1 S ohledem na účinné řešení je potřebné uplatnit reklamaci bez zbytečného odkladu po zjištění Nedostatku.
 - 3.2 Reklamace musí zejména obsahovat:
 - a) identifikaci služby mBank, ke které směřuje reklamace (např. číslo smlouvy);
 - b) identifikaci Klienta (zejména jméno, příjmení, korespondenční adresu, e-mail nebo telefonní číslo);
 - c) popis Nedostatku s uvedením případných sum, data provedení nebo jiných důležitých údajů;
 - d) požadovaný způsob řešení Nedostatku;
 - e) případnou dokumentaci k Nedostatku (např. prohlášení ke kartové transakci, doklady o komunikaci s obchodníkem atd.).
 - 3.3 Pokud mBank neobdrží společně s reklamací výše uvedené informace a podklady, tak aby mohla být reklamace řádně vyřešena, mBank vyzve Klienta k doplnění. Lhůta na doplnění potřebných dokumentů, které umožní pokračovat v řešení reklamace, je 5 pracovních dní. V případě nedoplnění náležitostí reklamace bude reklamace uzavřena jako neoprávněná.
 - 3.4 Klient je oprávněn reklamaci podat jedním z následujících způsobů:
 - a) telefonicky prostřednictvím mLinky (222 111 999), která je dostupná v čase zveřejněném na internetových stránkách mBank;
 - b) osobně – na prodejním místě mBank (mKiosk, Finanční centrum);
 - c) písemně
 - i. poštou na adresu sídla banky zveřejněnou na internetových stránkách mBank;
 - ii. elektronickou poštou na adresu: kontakt@mBank.cz;
 - iii. prostřednictvím chatu v internetovém bankovníctví a mobilní aplikaci, který je dostupný v čase dostupnosti mLinky, zveřejněném na internetových stránkách mBank;
 - iiii. prostřednictvím internetového bankovníctví nebo mobilní aplikace mBank.
 - 3.5 V případě podání reklamace přes internetové bankovníctví či mobilní aplikaci mBank musí povaha reklamace odpovídat zvolené kategorii. Pokud taková kategorie není k dispozici, je Klient povinen využít některou z jiných možností uvedených v bodu 3.4. mBank neodpovídá za škodu způsobenou nesprávným podáním reklamace.
 - 3.6 Při registraci reklamace přes IB a mobilní aplikaci bude umožněno odeslání reklamace ke zpracování až po vyplnění jednotlivých povinných polí.
 - 3.7 Reklamace neautorizovaných transakcí je možné podat kterýmkoliv způsobem uvedeným v bodu 3.4 s výjimkou písmene c) iiiii. mBank neodpovídá za škodu způsobenou nesprávným podáním reklamace.
 - 3.8 mBank je povinna přijmout reklamaci ve státním jazyce nebo v jazyce, ve kterém je vyhotovena smlouva mezi mBank a Klientem, či v jazyce, ve kterém mBank s Klientem obvykle jedná.
- ## 4. Způsob řešení reklamací
- 4.1 mBank se vyjádří k reklamaci a Klientovi poskytne stanovisko k řešení reklamace ve lhůtě 30 dní, pokud není v reklamačním řádu, ve všeobecných obchodních podmínkách nebo obchodních podmínkách k jednotlivým produktům mBank uvedeno jinak.
 - 4.2 Ve výjimečných a obzvláště složitých případech, kdy není možné reklamaci vyřešit ve výše uvedené lhůtě, oznámí mBank Klientovi důvod, proč nebylo možné reklamaci ve stanovené lhůtě vyřešit, a také mu oznámí další postup, včetně uvedení lhůty pro vyřešení reklamace, pokud je to možné. Lhůta na doručení konečné odpovědi s řešením nepřesáhne 60 dní.
 - 4.3 mBank poskytne Klientovi vyjádření ke každému bodu jeho reklamace poštou na korespondenční adresu Klienta evidovanou v systému banky nebo elektronickou poštou na adresu Klienta evidovanou v systému banky.
 - 4.4 V případě, že bude reklamace oprávněná, a pokud to je možné, mBank vykoná kroky k odstranění Nedostatku ve lhůtě podle čl. 4.1 reklamačního řádu, pokud v reklamaci nebo na základě žádosti Klienta není určeno jinak.
 - 4.5 mBank je oprávněna s odkazem na tento článek reklamačního řádu a bez dalšího uvedení důvodu odmítnout opakovaně podanou shodnou reklamaci, ve které Klient neuvede žádné nové podstatné skutečnosti.

5. Zvláštní ustanovení pro reklamace platebních služeb

- 5.1** Na reklamace platebních služeb se vztahují zvláštní ustanovení čl. 5.2. V ostatních náležitostech se na reklamace platebních služeb přiměřeně použijí všeobecná ustanovení tohoto reklamačního řádu.
- 5.2** mBank rozhodne o oprávněnosti reklamace bezodkladně, nejpozději však do 15 pracovních dní ode dne doručení reklamace. mBank poskytne Klientovi vyjádření ke každému bodu jeho reklamace elektronickou poštou. Pokud je to odůvodněné a lhůtu 15 pracovních dní není možné dodržet, mBank je povinna poskytnout Klientovi předběžnou odpověď s jasným uvedením důvodů opoždění odpovědi na reklamaci a termín konečné odpovědi. Lhůta na doručení konečné odpovědi nesmí přesáhnout 35 pracovních dní.

6. Námitka proti řešení reklamace

- 6.1** Pokud Klient není spokojen s řešením své reklamace, je oprávněn proti této skutečnosti bez zbytečného odkladu zaslat námitku, a to telefonicky nebo písemně.
- 6.2** Pokud mBank námitku proti řešení reklamace nevyřídí ve lhůtě 90 dní od jejího přijetí, bude Klienta informovat o stavu věci. Po ukončení šetření mBank zašle Klientovi oznámení o způsobu vyřešení námitky, nejpozději však do 140 dní od podání námitky.
- 6.3** Pokud Klient není spokojen s řešením své námitky, může za účelem řešení reklamace využít následně uvedené instituce nebo postupy s možností mimosoudního řešení:
- a) Česká národní banka, sídlo: Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1; e-mail: podatelna@cnb.cz; datová schránka: 8tgaiej; web: www.cnb.cz; tel.: 224 411 111 (není orgánem mimosoudního řešení sporů, nýbrž orgánem dohledu nad dodržováním právních předpisů v oblasti finančního trhu).
 - b) Finanční arbitr ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, tel.: 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: arbitr@finarbitr.cz. Finanční arbitr je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).
 - c) Orgán bankovního dohledu, kterým je Komise finančního dohledu („Komisja Nadzoru Finansowego“) se sídlem Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Varšava, Polsko.
 - d) Platforma pro řešení sporů on-line (dostupná na webové stránce: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

7. Náklady spojené s řešením reklamací

- 7.1** Náklady na řešení reklamace nese mBank. Náklady Klienta spojené s přípravou a uplatněním reklamace nese Klient.
- 7.2** mBank si vyhrazuje právo účtovat náklady reklamace Klientovi v případech podle čl. 4.5 reklamačního řádu nebo v případě zjevně neoprávněné, šikanózní nebo nesmyslné reklamace.

8. Opravné účtování

- 8.1** Pokud je předmětem reklamace chyba v zaúčtování peněžních prostředků na účtu Klienta, Klient tuto chybu oznámí mBank a uplatní si nárok na její odstranění způsobem podle čl. 3.
- 8.2** Pokud chybné zaúčtování zapříčinila mBank:
- a) napraví chyby v zaúčtování provedením opravného účtování na účet nebo z účtu Klienta; nebo
 - b) zadá pokyn k opravnému účtování vůči třetím stranám, které byly účastníky transakce ovlivněné chybným účtováním.
- 8.3** Pokud chybné zaúčtování nebo chybné provedení převodu zavinil svým pochybením Klient, mBank neprovede opravné účtování. V tomto případě má Klient právo požádat mBank o součinnost při zprostředkování vrácení peněžních prostředků nebo poskytnutí údajů k identifikaci příjemce.
- 8.4** Registrace reklamace Klientem nezavazuje Klienta povinnosti plnit svoje závazky vůči bance po celou dobu trvání reklamačního řízení, a to ani v případě, že je reklamace oprávněná a jako taková má bezprostřední souvislost s plněním závazků.
- 8.5** Pokud chybné zaúčtování zapříčinila jiná banka, mBank tuto banku požádá o vykonání opravného účtování. mBank není zodpovědná za provedení tohoto opravného účtování jinou bankou, za jeho správnost ani včasnost.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1** Reklamační řád je součástí všeobecných obchodních podmínek a jednotlivých obchodních podmínek k produktům mBank.
- 9.2** Reklamací je možné uplatnit do 3 let od výskytu Nedostatku. Výjimku tvoří nepotvrzená nebo nesprávně provedená platba. Při ní nárok na podání reklamace zaniká už po 13 měsících od provedení platby.
- 9.3** mBank je oprávněna reklamační řád upravovat a měnit. Změnu reklamačního řádu mBank zveřejňuje v mKioscích, Finančních centrech a na svých webových stránkách www.mbank.cz. Zveřejnění mBank zabezpečí nejpozději v den účinnosti změny.
- 9.4** Případy neuvedené v reklamačním řádu upravují VOP a OP.
- 9.5** Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 4. prosince 2023 a nahrazuje reklamační řád účinný od 13. ledna 2018.