

## Reklamační řád PPF banky a.s.

Tento Reklamační řád upravuje problematiku vyřizování reklamací, stížností a ostatních podání klientů a potencialních klientů PPF banky a.s. (dále jen podání), zejména stanovuje standardizovaný postup při jejich vyřizování.

### Oprávněnost podání

Podání má právo podat každý klient, potencialní klient PPF banky, a.s. (dále jen banka) nebo jeho zástupce, nebo třetí osoba jednající v zájmu klienta (dále jen „klient“) pokud se domnívá, že banka porušuje jakoukoliv svou zákonnou, nebo smluvně stanovenou povinnost, že jednání zaměstnance banky nebylo vhodné, nebo přiměřené situaci, nebo v případě, že žádá o zkvalitnění poskytovaných služeb a produktů.

Jestliže zaměstnanec banky jedná při vyřizování podání s osobou odlišnou od osoby oprávněné disponovat s účtem klienta, musí zachovat bankovní tajemství, proto je povinen požadovat hodnověrné prokázání zmocnění k zastupování.

Podání ohledně zúčtovaných transakcí provedených prostřednictvím platební karty vydané klientům banky k účtům vedeným u banky se řídí výhradně dle Smlouvy o vydání platební karty k běžnému účtu a dle Obchodních podmínek PPF banky a.s. pro platební karty.

Podání držitelů co-brandových platebních karet jejichž předmětem je služba spojená s co-brandovou platební kartou musí držitel karty (bez ohledu na to, zda se jedná o klienta banky či nikoliv) uplatnit přímo u co-brandového partnera banky v souladu s podmínkami pro vydávání a používání platebních karet, které jsou přílohou smlouvy o vydání a používání platební karty uzavřené mezi co-brandovým partnerem a držitelem karty. Takováto podání nejsou řešena dle tohoto reklamačního řádu.

Za oprávněné podání se považují případy, kdy služba nebyla pro klienta řádně zajištěna pro nedodržení obecně závazných právních norem, nebo smluvních podmínek. Oprávněné podání zakládá nárok klienta na sjednání nápravy, náhradní plnění, případně též na náhradu způsobené škody.

O oprávněnosti podání a konkrétním způsobu vyřízení rozhodne banka.

### Forma podání

- osobně – oprávněnému zaměstnanci banky,
- faxem - na faxové číslo: (+420) 224 175 980,
- poštou - na adresu sídla banky, nebo na adresu klientského centra banky,
- telefonicky - na telefonní číslo: (+420) 224 175 888,
- e-mailem - na e-mailovou adresu: info@ppfbanka.cz,

Jinak doručená podání (doručená na ostatní adresy banky, na další telefonní či faxová čísla banky nebo jejich zaměstnanců, nebo na další e-mailové adresy banky, nebo jejich zaměstnanců) přeпошlou zaměstnanci, kteří s nimi přijdou do styku, a nejsou příslušní k jejich zpracování či řešení, příslušným obchodním útvarům (např. správci účtu klienta). U takto přijatých podání banka nemůže garantovat dodržení lhůt a procesů stanovených pro vyřízení podání, přesto však k zachování lhůt a postupů pro vyřízení vynaloží maximální úsilí.

Za doručené podání nelze považovat podání doručené na soukromé telefonní, či faxové číslo, soukromou adresu, nebo soukromou e-mailovou adresu zaměstnance banky a dále též ústní podání předané zaměstnanci banky mimo jeho pracovní dobu mimo prostory banky.

O každém přijatém podání musí být sepsán protokol na formuláři banky. Protokol vyplní klient na formuláři, který obdrží od banky. V případech kdy klient protokol neseíše sám, nebo z formy podání jej sepsat nemůže (ústní, telefonické) seíše Protokol na základě klientova podání zaměstnanec banky. Pokud je to možné, měl by klient Protokol alespoň podepsat.

Formulář Protokolu je k dispozici v klientském centru banky a u pracovníků obchodních útvarů oprávněných přijímat podání.

### Náležitosti podání

Proto aby bylo možné se podáním zabývat, musí být dostatečně určité. Podání musí obsahovat:

- identifikaci klienta (jméno příjmení, firmu, rodné číslo (datum narození), nebo identifikační číslo,
- předmět podání – čeho se podání týká, co je bance vytýkáno apod.

Podání by dále mělo obsahovat doplňující údaje:

- kontaktní údaje na klienta či osobu vyřizující podání,
- časové údaje - Datum podání, data a časy při nichž došlo/mělo dojít k událostem, které jsou předmětem podání,
- osoby – jména, či jiné indicie k určení všech osob, jednajících v předmětu podání jménem banky i klienta,
- významné skutečnosti – všechny ostatní relevantní skutečnosti a okolnosti reklamované skutečnosti.

Banka se může zabývat i částečně neurčitým podáním (anonymním, nebo bez specifikace předmětu) ale pouze pokud to považuje za účelné a vhodné.

#### **Lhůty pro uplatnění podání**

Podání by měla být uplatňována co nejdříve poté co nastane/má nastat skutečnost, která je předmětem podání. Maximální lhůta pro uplatnění podání je 6 měsíců od okamžiku kdy došlo (mělo dojít) k vytykané skutečnosti.

V případě, že to banka uzná za vhodné, je oprávněna přijmout a vyřídit i opožděně uplatněná podání.

#### **Lhůty pro vyřízení podání**

O oprávněnosti podání a jeho vyřízení rozhodne banka v co nejkratší možné lhůtě maximálně však do 30ti dnů od přijetí podání. Do této lhůty se nezapočítává doba nezbytná pro opravu či doplnění podání klientem. V případě, že se jedná o složitý případ, vyžadující podrobnější šetření, součinnost ostatních útvarů, nebo třetích osob, rozhodne banka nejpozději do 90 dnů od přijetí podání. V takovém případě však musí klienta do 15 dnů informovat o prodloužení lhůty k vyřízení podání. Ve výjimečných případech může generální ředitel banky prodloužit lhůtu k vyřízení podání o dalších 30 dnů.

#### **Práva a povinnosti klienta**

Klient má právo být vyrozuměn o oprávněnosti a vyřízení jím uplatněného podání a poučen o případné možnosti se proti vyřízení podání odvolat.

Klient je povinen uplatňovat podání v souladu s tímto Reklamačním řádem.

Klient je povinen poskytnout bance součinnost nezbytnou k vyřízení podání, zejména jí včas, úplně a pravdivě informovat o skutečnostech významných pro posouzení podání a poskytnout jí podklady potřebné pro jeho vyřízení. Za tímto účelem může být klientovi doručena výzva k doplnění podání.

V případě podání týkajícího se obchodování s investičními nástroji, je klient oprávněn obrátit se svým podáním přímo na příslušné útvary ČNB.

#### **Vyřizování podání**

Banka rozhodne nejprve o přípustnosti podání (určitosti a zachování lhůt) a poté rozhodne o předmětu podání. Banka sdělí písemně klientovi stanovisko banky ve lhůtě stanovené pro vyřízení podání. Je-li o výsledku řízení v přítomnosti zaměstnance odboru compliance sepsán Protokol z jednání zástupce banky a klienta a současně je na znamení souhlasné vůle Protokol podepsán oběma stranami, další stanovisko klientovi se nezasílá.

#### **Zkrácené vyřízení podání**

V případě, že zaměstnanec banky přijme ústní podání, toto shledá jako oprávněné a je schopen podání neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, učiní tak. Tento postup není možné použít v případě, že ústní podání je sice shledáno jako oprávněné avšak není schopen podání neprodleně a úplně vyřešit k plné spokojenosti klienta, nebo shledá podání jako neoprávněné, či má o oprávněnosti podání pochybnost. Postup zkráceného vyřízení podání nelze užít také v případech kdy klient vyžaduje písemnou odpověď na podání, nebo pokud vznikla či hrozí bance nebo klientovi hmotná škoda, anebo bance hrozí jiné operační riziko.

#### **Odvolání se proti rozhodnutí**

V případě, že klient nesouhlasí s rozhodnutím o svém podání, může se proti tomuto rozhodnutí písemně odvolat ke generálnímu řediteli banky do 15ti dnů od jeho doručení. Odvolání musí mít písemnou formu a musí směřovat vůči konkrétnímu rozhodnutí o vyřízení podání. Generální ředitel o odvolání rozhodne a o svém rozhodnutí klienta vyrozumí do 30ti dnů od podání odvolání.

**Zvláštní ustanovení týkající se reklamací v oblasti obchodování s investičními nástroji**

V případě podání, týkajícího se oblasti poskytování investičních služeb bankou, resp. činností, které banka vykonává na základě licence obchodníka s cennými papíry, se klient může vždy obrátit se svým podáním přímo na Burzu cenných papírů Praha a.s. nebo na příslušné útvary ČNB.

**Ostatní možnosti obrany klienta**

V případě sporů vzniklých při provádění převodů peněžních prostředků v oblasti platebního styku a užívání elektronických platebních prostředků se mohou klienti obracet přímo na orgán vzniklý pro řešení sporů na základě zákona č. 229/2002 Sb., v platném znění o Finančním arbitrovi.

Podáním reklamace není také dotčeno právo klienta obrátit se na obecný soud.