

Reklamacie je forma uplatnění práv z odpovědnosti Komerční banky, a.s. (dále jen „Banka“), za porušení jejích povinností ze závazkového vztahu vůči klientovi ve lhůtě stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí lhůtě. Reklamační řád se vztahuje nejen na řešení reklamací, ale i stížností, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s Bankou. Pro reklamace i stížnosti dále používáme souhrnné označení „reklamacie“. Pro klienta i stěžovatele dále používáme souhrnné označení „Klient“.

I. Náležitosti reklamace

- 1.1 Reklamacie musí obsahovat následující informace o Klientovi a předmětu reklamace:
- jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby podnikající či právnické osoby,
 - kontaktní adresu, sídlo firmy, telefonický a e-mailový kontakt pro jednodušší komunikaci s Klientem,
 - číslo účtu, pokud se jej reklamacie týká,
 - přesný popis reklamované oblasti – Klient reklamující vadu plnění doloží její oprávněnost příslušným dokumentem (např. výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, smlouvou apod.), prokazujícím oprávněnost reklamace a Klientem navrhované řešení – dodání těchto informací přispěje k rychlejšímu vyřízení reklamace.
- 1.2 Pokud reklamacie neobsahuje všechny potřebné náležitosti, je Banka oprávněna vyzvat Klienta k jejich předložení v přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů.

II. Způsob podávání reklamace

- 2.1 Reklamaci může Klient podat v rámci první instance řešení reklamací v Bance na:
- kterémkoliv obchodním místě Banky (včetně KB poradenských míst), nejlépe na pobočce, která vede Klientův účet,
 - bezplatné Infolince Banky 800 521 521,
 - e-mailové adrese kbplus@kb.cz,
 - jiným způsobem definovaným bankou (týká se zejména reklamací operací realizovaných platebními kartami).
- 2.2 Pokud není Klient, který podal reklamaci, spokojen s řešením své reklamace v první instanci, může svou reklamaci adresovat druhé instanci - útvaru Kvalita a zákaznická zkušenost (kontakt: Komerční banka, a.s., Kvalita a zákaznická zkušenost, náměstí Junkových 2772/1, 155 00 Praha 5 - Stodůlky, e-mail: stiznostiareklamace@kb.cz).
- 2.3 V případě, že Klient nesouhlasí ani s výsledkem řešení své reklamace útvaru Kvalita a zákaznická zkušenost, má možnost písemně kontaktovat nezávislého ombudsmana (třetí instance řešení reklamací), a to v souladu s Chartou ombudsmana skupiny KB (kontakt: Ombudsman Skupiny KB, Komerční banka, a.s., náměstí Junkových 2772/1, 155 00 Praha 5 - Stodůlky, e-mail: ombudsman@kb.cz).

III. Způsob vyřizování reklamace

- 3.1 Banka Klientovi potvrdí přijetí reklamace, kde uvede, kdy Banka obdržela reklamaci, co je jejím obsahem a předpokládané datum vyřízení reklamace Bankou.
- 3.2 Banka je z důvodu ochrany bankovního tajemství oprávněna za účelem ověření identity Klienta před další komunikací požadovat doplňující údaje, případně požadovat osobní návštěvu obchodního místa nebo přistoupit k odeslání písemné odpovědi pouze na adresu trvalého pobytu Klienta.

- 3.3 Banka učiní rozhodnutí o oprávněnosti či neoprávněnosti reklamace v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 kalendářních dnů od data obdržení reklamace, přičemž lhůta pro případné doplnění Klientem se nezapočítává. Lhůta 30 kalendářních dnů může být překročena pouze z vážných důvodů s tím, že Banka o překročení této lhůty Klienta informuje.
- 3.4 V případě řešení reklamace z oblasti platebních služeb poskytne Banka v souladu se zákonem o platebním styku Klientovi rozhodnutí do 15 pracovních dnů od data obdržení reklamace. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na tento typ reklamace do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace.
- 3.5 Banka předává Klientovi odpověď na reklamaci prioritně e-mailem na kontaktní e-mailovou adresu klienta, pokud se s Klientem nedohodne jinak. Na žádost Klienta poskytne Banka odpověď na reklamaci v listinné podobě.
- 3.6 Při opakované reklamaci je nutno věc znovu prošetřit a o výsledku šetření Klientovi podat zprávu ve lhůtě uvedené v předchozích bodech čl. III. V případě, že v reklamaci Klient neuvádí žádné nové relevantní skutečnosti, jeho argumentace se opakuje a dostal již alespoň jednou řádnou odpověď, může být pouze odkázán na předchozí vyjádření Banky k danému problému.
- 3.7 Náklady na vyřízení reklamace nese Banka.

IV. Odmítnutí reklamace

- 4.1 Banka je oprávněna reklamaci odmítnout v následujících případech:
- a) Reklamace neobsahuje veškeré potřebné náležitosti (zejména se jedná o identifikaci Klienta a srozumitelnost jeho podání) a Klient je nedoplnil ani v dodatečně přiměřené lhůtě 10 kalendářních dnů poskytnutých Bankou.
 - b) Nebudou-li předloženy doklady, prokazující oprávněnost opakované reklamace, a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána.
 - c) Příklad řešil či řeší soud, anebo již o předmětu sporu rozhodl finanční arbitř.
- 4.2 Pokud důvody pro odmítnutí reklamace dle bodu a) nebo b) předchozího odstavce 4.1 odpadnou, Banka reklamaci vyřídí, přičemž lhůty pro její projednání začnou běžet ode dne, kdy daný důvod odpadl.

V. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace

- 5.1 Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co Klient vady plnění zjistil, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy a současně nejpozději v promlčecí lhůtě.
- 5.2 Právo na náhradu škody může Klient u Banky uplatnit ve tříleté lhůtě běžící ode dne, kdy se dozvěděl nebo mohl dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím 10 let a v případě úmyslně způsobené škody uplynutím 15 let ode dne, kdy škoda vznikla.
- 5.3 Z promlčených nároků není Banka povinna poskytnout plnění.

VI. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, ČNB, ČBA, platforma pro řešení sporů on-line

- 6.1 Pokud je Klient podávající reklamaci spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace Bankou kontaktovat příslušný správní orgán pro tzv. mimosoudní řešení sporů.
- Tímto správním orgánem je:
- Finanční arbitr (www.finarbitr.cz) pro oblast finančních služeb uvedených v zákoně č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, tj. zejména pro spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnářského obchodu.
 - Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách (www.mpo.cz) v případech, kdy není dána působnost finančního arbitra.
- 6.2 Na Českou národní banku (www.cnb.cz) (dále jen „ČNB“) se může Klient obrátit v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách, uzavíraných na dálku. ČNB nerozhoduje o předmětu sporu. Podáním se zabývá výhradně z hlediska, zda byly dodrženy právní předpisy, na které ČNB dohlíží.
- 6.3 Na Českou bankovní asociaci (www.czech-ba.cz) se může Klient obrátit v souladu s článkem 4.2. Standardu ČBA Kodex chování mezi bankami a klienty.
- 6.4 Pro řešení spotřebitelských sporů Klient může využít též platformu pro řešení sporů on-line na webových stránkách <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

VII. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Banky a je k dispozici na obchodních místech Banky, a na webu Banky.
- 7.2 Tento Reklamační řád je účinný od 1. 10. 2024 a nahrazuje Reklamační řád účinný od 1. 1. 2024.