



REKLAMAČNÍ ŘÁD

Peněžní dům, spořitelní družstvo

se sídlem v Uherském Hradišti, Havlíčkova 1221, PSČ 686 01

IČ: 645 08 889, zapsané v obchodním rejstříku vedeném KS v Brně, oddíl Dr, vložka 2728

Peněžní dům, spořitelní družstvo (dále jen „Družstvo“) se snaží v rámci své činnosti neustále zlepšovat své služby a proto jsme Vám vděční za každý námět či připomínku. Pokud se rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost, dozvíte se v tomto dokumentu, jak budeme postupovat. Reklamací můžete podat, pokud se domníváte, že jsme nedodrželi podmínky smlouvy, nesplnili nějakou povinnost vyplývající z právních předpisů nebo nejste spokojeni s naším postupem. Pro reklamace i stížnosti se dále použije souhrnné označení „reklamace“. Pro člena družstva či jiného stěžovatele se dále použije souhrnné označení „Klient“.

1) Reklamace 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, kterého se reklamace týká,
- přesný popis reklamované oblasti.

2) Pokud reklamace neobsahuje všechny potřebné náležitosti, je Družstvo oprávněno vyzvat Klienta k jejich předložení v přiměřené lhůtě 10 pracovních dnů.

3) Reklamací může Klient podat pouze:

- na e-mailové adrese whistleblowing@peneznidum.cz, info@peneznidum.cz
- písemně na adresu sídla Družstva, Uherské Hradiště, Havlíčkova 1221, 686 01

4) Družstvo Klientovi potvrdí přijetí reklamace, kde uvede, kdy obdrželo reklamaci, co je jejím obsahem, který úsek se jí zabývá a předpokládané datum vyřízení reklamace.

5) Družstvo je podle § 25b odst. 1 Zákona č. 87/1995 Sb. o spořitelních a úvěrních družstvech povinno zachovávat v tajnosti a chránit před zneužitím údaje o svém členovi a o jeho obchodech s družstevní záložnou, proto je oprávněno za účelem ověření identity Klienta před další komunikací požadovat doplňující údaje.

6) Družstvo učiní rozhodnutí o reklamaci v přiměřené lhůtě a co nejdříve, 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 a o překročení této lhůty Družstvo Klienta informuje.

Peněžní dům, spořitelní družstvo
Havlíčkova 1221 • 686 01 Uherské Hradiště • IČ: 645 08 889
tel.: +420 575 753 053 • tel./fax: +420 572 555 325
e-mail: info@peneznidum.cz • www.peneznidum.cz

7) V případě řešení reklamace z oblasti platebních služeb poskytne Družstvo v souladu se zákonem o platebním styku Klientovi rozhodnutí do 15 pracovních dnů od data obdržení reklamace. Brání-li Družstvu překážka nezávislá na jeho vůli odpovědět na tento typ reklamace do 15 pracovních dnů, sdělí Klientovi v této lhůtě překážky, které mu ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data obdržení reklamace.

8) Družstvo předává Klientovi odpověď na reklamaci zpravidla stejným způsobem, jakým byla reklamace Družstvu doručena, pokud se s Klientem nedohodne jinak.

9) Náklady na vyřízení reklamace nese Družstvo.

10) Pokud je Klient podávající reklamaci spotřebitelem, může v případě nespokojenosti s řešením své reklamace Družstvem 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.

Kontaktní údaje:
Finanční arbitr ČR
Legerova 69/1581
110 00 Praha 1
Tel.: +420 257 042 070
e-mail: arbitr@finarbitr.cz

V případech, kdy není dána působnost finančního arbitra, je pro řešení spotřebitelských sporů věcně příslušná Česká obchodní inspekce (www.coi.cz) nebo subjekt pověřený Ministerstvem průmyslu a obchodu a zveřejněný na jeho internetových stránkách (www.mpo.cz).

Klient se může obrátit na Českou národní banku (www.cnb.cz), dále jen „ČNB“ 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.

Kontaktní údaje:
ČNB
Samostatný odbor ochrany spotřebitele
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1
Tel: +420 224 414 359
Fax: +420 224 412 261
e-mail: spotrebitel@cnb.cz

11) Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem Družstva a je k dispozici v provozních prostorách Družstva a na webových stránkách www.peneznidum.cz.

12) Tento Reklamační řád je účinný od 12. 04. 2018.