

Reklamační řád

Tímto reklamačním řádem Podnikatelská družstevní záložna (dále také „**PDZ**“) stanovuje pravidla pro komunikaci mezi reklamujícím nebo stěžovatelem a PDZ ve věci podávání a vyřizování reklamací či stížností. **Reklamací** se rozumí podání klienta, popř. jiné osoby (dále také „**Reklamující**“), ve kterém Reklamující uvádí nesouhlas se způsobem nebo výsledkem poskytnutí konkrétní služby / produktu PDZ pro jím tvrzený rozpor se smlouvou nebo právním předpisem. **Stížností** se pak rozumí podání **Reklamujícího** upozorňující na dle něj nedostatky v postupech PDZ nebo v jednání nebo vystupování pracovníků PDZ. Pro účely následujícího textu je reklamační nebo stížnost označována souhrnným názvem „**podání**“.

1. Náležitosti podání

Abychom mohli podání adekvátně řešit a řádně vyřídit, mělo by podání obsahovat zejména následující údaje:

- a) jméno, příjmení, případně datum narození u fyzické osoby nebo název obchodní firmy a IČO u fyzické osoby - podnikatele,
- b) kontaktní adresu, popř. sídlo firmy, telefonický a e-mailový kontakt pro jednodušší komunikaci,
- c) číslo účtu, je-li v PDZ veden,
- d) přesný popis a doložení reklamované oblasti či předmětu stížnosti (např. příslušnou dokumentací);
- e) údaj o případné hrozící nebo vzniklé škodě;
- f) datum a podpis Reklamujícího, pokud to způsob podání umožňuje.

2. Způsob podání

Obrátit se na nás můžete:

- a) písemně na adrese Podnikatelská družstevní záložna, Celetná 595/17, Staré Město, 110 00 Praha,
- b) osobně na adrese Podnikatelská družstevní záložna, Celetná 595/17, Staré Město, 110 00 Praha,
- c) elektronicky e-mailem na adrese penezniustav@penezniustav.cz nebo do datové schránky s identifikátorem 2yntupa,
- d) telefonicky na tel. čísle +420 221 890 069.

3. Lhůty

Základní lhůtou pro vyřízení podání je 30 pracovních dní, pokud se podání netýká poskytování platebních služeb, u nichž činí 15 pracovních dnů od doručení podání.

Pokud nejsou doplněny ze strany Reklamujícího veškeré potřebné podklady pro řádné posouzení podání nebo brání PDZ jiná překážka nezávislá na její vůli vyřídit podání, mohou být výše uvedené základní lhůty prodlouženy až o 20 pracovních dnů. Reklamující bude o této skutečnosti informován včetně sdělení informací o takové překážce, a to písemně (včetně možné elektronické formy). Na žádost Reklamujícího PDZ poskytne v případě podání týkající se platebních služeb odpověď v listinné podobě.

Pokud PDZ brání překážka nezávislá na její vůli vyřídit podání i při uplynutí prodloužené lhůty, je Reklamující o této skutečnosti vyzooměn obdobně způsobem dle předchozího odstavce.

4. Mimosoudní řešení sporů, podnět orgánu dohledu

V případě nespokojenosti může Reklamující, je-li zároveň spotřebitelem, kontaktovat příslušný správní orgán pro mimosoudní řešení sporů, **kterým je v rámci PDZ poskytovaných finančních služeb finanční arbitř s adresou:**

Kancelář finančního arbitra

Legerova 1581/69

110 00 Praha 1

Tel.: 257 042 070

ID datové schránky: qr9ab9x

<https://finarbitr.cz/cs/>

Podnět k případnému přezkumu jednání PDZ je možné dát (nejen z pozice spotřebitele) **České národní bance** jako orgánu dohledu na adrese:

Česká národní banka

Na Příkopě 864/28

115 03 Praha 1

tel.: 224 411 111

Zelená linka: tel: 800 160 170

ID datové schránky: 8tgaiej

podatelna@cnb.cz

<https://www.cnb.cz>

Obecně není také samozřejmě vyloučena možnost obrátit se na příslušný soud.

5. Závěrečná ustanovení

5.1 Tento Reklamační řád je účinný od 15. 5. 2023.