



Reklamační řád

Oceníme jakýkoliv podnět, který pomůže zlepšit kvalitu námi poskytovaných služeb. Na základě toho vznikl reklamační řád, který upravuje pravidla pro podání reklamacie, stížnosti nebo podnětu (dále jen „Reklamacie“) vůči nám (BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE) anebo vůči našim obchodním partnerům spolupracujícím na distribuci finančních produktů.

Kdy Reklamaci podat?

Reklamaci podávejte v případě, kdy z nějakého důvodu naše služby nesplynly Vaše očekávání. Stejně tak je možné podat Reklamaci v případě, kdy vidíte prostor ke zlepšení našich služeb.

Jakým způsobem Reklamaci doručit?

- osobně, a to na jakékoliv naší pobočce (seznam je dostupný na www.hellobank.cz);
- telefonicky na čísle 257 080 080;
- písemně na adresu BNP Paribas Personal Finance SA, Karla Engliša 5/3208, 150 00 Praha 5;
- emailem na adresu reklamace@hellobank.cz;
- prostřednictvím interaktivních webových stránek určených pro komunikaci s klienty;
- prostřednictvím našich facebookových stránek.

Týká-li se Reklamacie činnosti zprostředkovatele spotřebitelského úvěru:

- v případě našeho vázaného zástupce ji lze podat tomuto zprostředkovateli, nebo nám;
- v případě samostatného zprostředkovatele je třeba stížnost předat přímo jemu.

Týká-li se Reklamacie zprostředkování pojištění:

- v případě naší činnosti pojistníka je třeba ji doručit nám;
- v případě našeho doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele ji lze podat tomuto zprostředkovateli, nebo nám.

Co uvést pro rychlé vyřízení?

- **Vaše identifikační údaje** - tedy jméno, příjmení, rodné číslo (případně datum narození), adresu;
- **Identifikaci produktu** - číslo karty, číslo účtu, variabilní symbol nebo číslo pojistné smlouvy;
- **Popis Reklamacie** - je potřeba popsat důvod Reklamacie, co je předmětem Reklamacie, kdy k události došlo, jakého produktu nebo služby se Reklamacie týká. Pokud je reklamována transakce, prosíme, doložte účtenky, výpisy a jiné doklady, které mohou rychlé vyřízení podpořit.

Vyřízení Reklamacie - kdy a jak?

Reklamaci vyřizujeme bezodkladně, ve lhůtě 15 pracovních dní. Lhůta začíná běžet dnem doručení Reklamacie do banky. V případě nekompletních podkladů začíná běžet lhůta pro vyřízení Reklamacie až po doručení všech náležitostí nutných k vyřízení. Ve složitějších případech Reklamacie Vás budeme do 15 pracovních dní informovat o předpokládaném vyřízení (zejména v souvislosti s Reklamacemi karetních transakcí je lhůta závislá na součinnosti třetích stran). Reklamaci platebních transakcí podávejte v co nejkratším možném termínu, nejpozději ve lhůtě 13 měsíců od data uskutečnění reklamované transakce.

Odpověď na Vaši Reklamaci obdržíte stejným způsobem, kterým jste nám ji doručili, pokud nebylo dohodnuto jinak.

Poplatky za Reklamace?

Naší snahou je poskytovat maximálně kvalitní produkty, které přispějí k Vaší spokojenosti. Vaše Reklamace nám pomáhají ke splnění tohoto cíle. Podání a vyřízení těchto záležitostí je bezplatné. Jedinou výjimkou jsou neoprávněné Reklamace, kdy je nutná spolupráce třetích stran. V těchto případech Vám účtujeme náklady uplatněné v souvislosti s vyřizováním Reklamacie třetí stranou (například karetní společnosti, ostatní banky).

Kdy Reklamace nepřijmeme?

Máme právo odmítnout zahájení šetření Reklamacie v případě, že:

- ve věci bylo zahájeno řízení před soudem, finančním arbitrem či jiným orgánem mimosoudního řešení sporů;
- bylo ve věci příslušným orgánem již pravomocně rozhodnuto;
- již uplynula promlčecí lhůta;
- jedná se o opakovanou Reklamaci, kterou jsme již alespoň dvakrát posoudili;
- nejsou kompletní podklady k vyřízení Reklamacie, v tomto případě Vás požádáme o doplnění Vašeho podání;

Důvody odmítnutí Vám oznámíme.

Reklamujete pojištění?

- Reklamaci týkající se pojištění schopnosti splácet úvěr, případně jiného pojištění, předáme příslušné smluvní pojišťovně a poskytneme k jejímu prověření veškerou potřebnou součinnost. Stejně tak je možné Reklamaci uplatnit podáním přímo na pojišťovnu. Další postup při vyřizování Reklamacie, včetně jejího výsledku, je plně v kompetenci pojišťovny, která reklamaci vyřizuje přímo s Vámi.

Týká-li se Reklamacie zprostředkování pojištění:

- v případě naší činnosti pojistníka je třeba ji doručit nám;
- v případě našeho doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele ji lze podat tomuto zprostředkovateli, nebo nám.

Máte také právo se obrátit na orgán dohledu na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1.

Co ještě vědět?

Pokud je k vyřízení reklamace nezbytná spolupráce třetí strany, zejména prodejce, jehož prostřednictvím byl Váš úvěr sjednán, berte prosím na vědomí, že podáním reklamace souhlasíte s poskytnutím svých osobních údajů a údajů chráněných bankovním tajemstvím této třetí straně. Tyto osobní údaje a údaje chráněné bankovním tajemstvím budou příslušnému subjektu poskytnuty pouze v rozsahu a na dobu nezbytně nutnou pro vyřešení konkrétní reklamace.

I přes naši snahu nejste spokojeni?

V případě, že řešení Reklamace nespĺnilo Vaše očekávání, máte možnost se na nás znovu písemně obrátit. Vaše podání bude považováno za novou Reklamaci (včetně povinných údajů a lhůt pro vyřízení).

Pokud nejste stále spokojeni, máte další možnosti, kde uplatnit podání Reklamace:

- Finanční arbitř, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, - řešení spotřebitelských sporů v oblasti finančních služeb;
- Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1;
- Platforma pro řešení spotřebitelských sporů, www.ec.europa.eu/consumers/odr/, - řešení sporů ze smluv uzavřených on-line;
- Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 - spory týkající se ochrany osobních údajů;
- Příslušný soud.

Závěrečná ustanovení

Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1. 8. 2021. Řád je dostupný na webových stránkách www.hellobank.cz a je k nahlédnutí na všech našich pobočkách.

