

Reklamační řád

Ram Fintech s.r.o. · Návrh pro licenční řízení EMI

Reklamační řád (Complaints Handling Procedure)

Společnost: Ram Fintech s.r.o. Verze: 1.0 (Regulatory Draft) Datum účinnosti: [Doplnit datum]

Tento Reklamační řád upravuje postup při podávání a vyřizování reklamací a stížností Klientů souvisejících s poskytováním platebních služeb společností Ram Fintech s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“).

1. Právo na reklamaci

Klient má právo podat reklamaci, pokud se domnívá, že Poskytovatel nedodržel smluvní podmínky, zákon o platebním styku nebo pokud došlo k chybě při provedení platební transakce.

2. Způsoby podání reklamace

Klient může podat reklamaci jedním z následujících způsobů:

Elektronicky: E-mailem na adresu [complaints@ram-fintech.com].

Prostřednictvím aplikace: V sekci „Podpora“ nebo „Historie transakcí“.

Písemně: Poštou na adresu sídla: Vojtěšská 211/6, Nové Město, 110 00 Praha 1.

3. Náležitosti reklamace

Aby mohla být reklamace vyřízena včas, musí Klient uvést:

Identifikační údaje (jméno, příjmení / název firmy, ID klienta).

Detailní popis problému nebo identifikaci chybné transakce (ID transakce, datum, částka).

Jaký výsledek Klient požaduje (např. vrácení platby, oprava chyby).

4. Lhůty pro podání reklamace

Platební transakce: Klient je povinen oznámit neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků.

Ostatní stížnosti: Doporučujeme podat bezodkladně po zjištění nedostatku.

5. Lhůty pro vyřízení reklamace

Poskytovatel vyřizuje reklamace v následujících lhůtách:

Platební služby: Odpověď bude zaslána nejpozději do 15 pracovních dnů od obdržení reklamace.

Výjimečné situace: Pokud objektivní překážka brání odpovědi do 15 pracovních dnů, zašle Poskytovatel Klientovi předběžnou odpověď s uvedením důvodů zpoždění. Konečná odpověď bude zaslána nejpozději do 35 pracovních dnů.

Ostatní stížnosti: Budou vyřízeny bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů.

6. Nápravná opatření

Pokud je reklamační shledána oprávněnou, Poskytovatel bez zbytečného odkladu uvede stav do souladu se smlouvou (např. vrátí částku neautorizované transakce zpět na účet Klienta do konce následujícího pracovního dne).

7. Možnosti mimosoudního řešení sporů

Pokud Klient nesouhlasí s výsledkem reklamačního řízení, může se obrátit na:

Finanční arbitr: Orgán pro mimosoudní řešení sporů mezi poskytovateli platebních služeb a klienty.

Adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Web: www.finarbitr.cz

Česká národní banka (ČNB): Orgán dohledu, u kterého lze podat stížnost na porušení zákonných povinností Poskytovatele.

Adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

Web: www.cnb.cz

8. Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je dostupný na internetových stránkách Poskytovatele a v mobilní aplikaci. Poskytovatel si vyhrazuje právo na jeho změnu v souladu s právními předpisy.

Ram Fintech s.r.o. Oddělení Compliance