

Reklamační řád Československé obchodní banky, a. s., včetně distribuční sítě Poštovní spořitelna (dále jen „Banka“), upravuje způsob komunikace klienta, potenciálního klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a Banky v případech, kdy Klient podává Bance reklamaci či stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem Bance a podmínky řešení reklamací a stížností Bankou.

I. NÁLEŽITOSTI

Reklamacie je podání Klienta v případě, že se domnívá, že Banka nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy.

Stížnost je podání Klienta, směřující vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování bankovních zaměstnanců apod.

Podaná reklamacie či stížnost musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace či stížnosti:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČ, popř. obchodní firmu,
- název / obchodní firmu, IČ a sídlo u právnické osoby,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Banky k reklamaci či stížnosti,
- číslo účtu, má-li Klient u Banky účet veden, popř. identifikační číslo Klienta využívajícího elektronický distribuční kanál,
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů (např. výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky, potvrzení šekové poukázky smlouva a další informace),
- datum podání reklamace či stížnosti.

Banka je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci či stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení reklamace či stížnosti. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu Banky nedoplní, Banka reklamaci vyřídí dle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci odloží.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACÍ ČI STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

Klient Banky označené logem ČSOB (nevztahuje se na Klienta Banky v distribuční síti Poštovní spořitelna) může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- osobně nebo písemně v pobočce Banky označené logem ČSOB, příp. písemně do sídla Banky na adresu Československá obchodní banka, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- e-mailem na adresu podnety.klientu@csob.cz,
- e-mailem na adresu nebo telefonicky na číslo pobočky označené logem ČSOB, v níž má Klient Banky označené logem ČSOB veden účet,
- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na číslo 800 300 300.

Klient Banky v distribuční síti Poštovní spořitelna (nevztahuje se na Klienta Banky označené logem ČSOB) může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů, v závislosti na podmínkách konkrétního produktu či služby:

- osobně ve finančním centru Poštovní spořitelny, příp. na poště,
- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Poštovní spořitelna, Praha 025, Roztylská 1, 225 95,
- e-mailem na adresu reklamace@postovnisporitelna.cz nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.postovnisporitelna.cz,
- telefonicky na číslo 495 800 100, příp. 230 027 100.

Při ústním podání reklamace či stížnosti je Bankou vyhotoven záznam o reklamaci či stížnosti. Klient je oprávněn se s obsahem záznamu seznámit. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti je Banka oprávněna hovory nahrávat.

Anonymní reklamace či stížnosti Banka nevyřizuje, pouze eviduje.

Reklamaci transakce provedené prostřednictvím platební / vkladové karty může podat:

- Klient Banky označené logem ČSOB (nevztahuje se na Klienta Banky v distribuční síti Poštovní spořitelna) pouze v pobočce, v níž má Klient Banky označené logem ČSOB veden účet,
- Klient Banky v distribuční síti Poštovní spořitelna (nevztahuje se na Klienta Banky označené logem ČSOB) prostřednictvím finančního centra Poštovní spořitelny, příp. na poště,

a to v písemné formě na předepsaném formuláři a ve lhůtách uvedených v podmínkách konkrétního produktu.

Reklamací či stížností v souvislosti s používáním služeb Elektronického bankovníctví může Klient uplatnit prostřednictvím e-mailové adresy nebo telefonního čísla, které jsou pro jednotlivé služby Elektronického bankovníctví uvedeny na internetových stránkách www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz.

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 30 dnů od doručení reklamace či stížnosti do Banky. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Banka Klienta informuje o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace či stížnosti.

O vyřízení reklamace či stížnosti Banka Klienta informuje písemně, příp. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma předání informace. Náklady spojené s vyřizováním reklamací či stížností uplatněných Klienty nese Banka, pokud není v sazebníku poplatků uvedeno jinak.

III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace či stížnosti spokojen, může se obrátit písemně do sídla Banky na adresu Československá obchodní banka, a. s., Radlická 333/150, 150 57 Praha 5. Klient Banky označené logem ČSOB (nevztahuje se na Klienta Banky v distribuční síti Poštovní spořitelna) může své odvolání zaslat také e-mailem na adresu podnety.klientu@csob.cz. Klient Banky v distribuční síti Poštovní spořitelna (nevztahuje se na Klienta Banky označené logem ČSOB) se může obrátit rovněž na Ombudsmana Poštovní spořitelny jedním z následujících způsobů:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Poštovní spořitelna, Ombudsman Poštovní spořitelny, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- e-mailem na adresu ombudsman@postovnisporitelna.cz nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.postovnisporitelna.cz.

V případě sporů Klienta s Bankou při provádění převodů peněžních prostředků při poskytování platebních služeb, sporů mezi vydavatelem a uživatelem elektronických platebních prostředků, při nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru se Klient může obrátit na finančního arbitra. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

IV. LHŮTY PRO PODÁNÍ REKLAMACE A NEUZNÁNÍ REKLAMACE BANKOU

Reklamací je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními či právními předpisy.

Reklamací Banka neuznává, pokud:

- doloží, že v dané věci postupovala v souladu s příslušnými smluvními ujednáními anebo s právními předpisy,
- uplynula promlčecí doba,
- ve věci již rozhodl finanční arbitr či soud.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Banky (www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz) a rovněž je Klientům k dispozici na pobočkách Banky označených logem ČSOB, ve finančních centrech Poštovní spořitelny a na poštách.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. prosince 2011.