

## **Reklamační řád České spořitelny, a.s.**

Podněty a připomínky vítáme!

Za Vaše náměty a připomínky jsme Vám vděční, protože nám pomáhají zlepšit naše služby pro Vás. Můžete nám je předat v otevírací době v našich pobočkách, 24 hodin denně na bezplatné info lince 800 207 207, prostřednictvím internetového bankovníctví, na e-mailu [csas@csas.cz](mailto:csas@csas.cz), nebo na sociálních sítích České spořitelny.

Pokud se rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamacie) 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.

### **Jak probíhá reklamacie?**

- Reklamací můžete podat v ústní i písemné formě v našich pobočkách, na bezplatné info lince 800 207 207, emailem na adresu [csas@csas.cz](mailto:csas@csas.cz) nebo z prostředí našeho internetového bankovníctví.
- Každou reklamaci evidujeme v našem systému v elektronické formě.
- Při osobně podané reklamaci potvrdíte svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě a my Vám předáme kopii.
- Přijetí reklamacie podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamacie mohou být hovory nahrávány.
- Přijetí reklamacie podané emailem nebo dopisem Vám potvrdíme SMS zprávou nejpozději 1 pracovní den po jejím přijetí.
- Ve zprávě Vám vždy sdělíme název útvaru a jméno zaměstnance, který se Vaší reklamací zabývá.
- Odpověď Vám zašleme písemně nebo vás můžeme taktéž kontaktovat Vámi zvoleným způsobem
- V odpovědi Vám dodáme reakci na všechny body Vaší reklamacie, včetně potřebných odkazů a vysvětlení.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamacie neseme my.

### **Co je třeba uvést?**

- V reklamaci prosím uveďte jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresu a číslo účtu nebo služby. Pokud jste podnikatel, uveďte název firmy, IČO, adresu, číslo účtu nebo služby a jméno a příjmení jednatelky osoby. Pro operativní řešení reklamacie Vás prosíme také o Vaše telefonické, popř. e-mailové spojení.
- Dále uveďte čeho se reklamacie týká, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamacie. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamacie týká.

## **Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?**

- Reklamace vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace nám. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává.
- Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

## **Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace?**

- Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se prosím s opakovanou reklamací na nadřízeného zaměstnance (vedoucí pobočky, ředitel oblastní pobočky), poté případně na ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a.s. Ti reklamaci znovu prošetří a o výsledku Vás budou informovat ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem.

Kontakty na tým ombudsmana: telefon 956717718, e-mail: [ombudsman@csas.cz](mailto:ombudsman@csas.cz), adresa: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00, Praha 4. Tým ombudsmana je k dispozici po-pá 8:30 – 17:00 (návštěvy po předchozí telefonické nebo písemné domluvě).

- V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

## **Kdo dále může řešit Vaši reklamaci?**

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- Samostatný odbor ochrany spotřebitele České národní banky, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

Tel: +420 224 414 359, Fax: +420 224 412 261, e-mail: [spotrebitel@cnb.cz](mailto:spotrebitel@cnb.cz)

Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.

nebo

- v zákonem stanovených případech na Finančního arbitra ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1

Tel.: +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

Finanční arbitr ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena

zákonem č. 229/2002 Sb (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 11. 2016 a nahrazuje předchozí reklamační řád
- Reklamační řád zveřejňujeme v Informační knize České spořitelny, a.s. a na našich webových stránkách.

Informační kniha je k dispozici k nahlédnutí na všech našich obchodních místech.