

## Reklamační řád České spořitelny, a.s.

Reklamačním řádem České spořitelny, a.s., upravujeme způsob komunikace klienta a Banky v případech, kdy se klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o produktu či službě, ve Všeobecných obchodních podmínkách nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných zákonů. Bankou se rozumí Česká spořitelna, a.s., dceřiné společnosti a členské organizace Erste holding.

### Způsob podávání reklamace, forma reklamace, potvrzení o převzetí

- Reklamaci přijímáme v ústní i písemné formě na obchodních místech banky a na bezplatné informační lince 800 207 207.
- Každou reklamaci zaznamenáme v elektronické formě.
- Pokud to situace u reklamace podané osobně vyžaduje, stvrdíte svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě. Vyhotovíme pro Vás kopii záznamu o reklamaci.
- Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru.
- Přijetí reklamace nepředané osobně nebo telefonicky potvrdíme nejpozději 1 pracovní den po přijetí.
- Vždy Vás informujeme o tom, který útvar resp. pracovník Banky se Vaší reklamací zabývá, v jakém termínu reklamaci vyřídí a jakým způsobem předá odpověď.
- Nesprávnou či neúplnou reklamaci můžete opravit či doplnit do 7 dnů od doručení výzvy k doplnění.

### Náležitosti reklamace

- V reklamaci uveďte jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresu a číslo účtu/služby. Podnikatelé uvádí obchodní firmu resp. název, IČ, adresu a číslo účtu/služby a jméno a příjmení jednající osoby. Pro operativní řešení reklamace uveďte prosím Vaše telefonické, popř. e-mailové spojení.
- Pro prošetření reklamace od Vás potřebujeme popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami a vyjádřením požadavku na řešení.
- Dokumentaci doložte ve formě příloh k reklamaci. Kopie zásadních dokumentů je potřeba dodat úředně ověřené, případně je ověří pracovník banky.

### Výjimky z přijetí reklamace

Reklamaci nemůžeme přijmout, jestliže:

- není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu,
- již probíhá její vyřizování jiným útvarem v Bance
- ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno,
- uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů,
- nejste klientem Banky. V tomto případě vítáme Vaše připomínky ke službám Banky.

### Lhůty k vyřízení reklamace

- Reklamace vyřizujeme co nejdříve. Maximální lhůta pro vyřízení reklamace je 30 kalendářních dnů od doručení reklamace do Banky. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.
- Pokud nemůžeme reklamaci v této lhůtě vyřídít, informujeme Vás o důvodu a odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.

### Možnost odvolání

Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se prosím na nadřízeného zaměstnance (vedoucí zaměstnanec pobočky, ředitel oblastní pobočky) nebo ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a.s.

Upozornění: Dle zákona č.124/2002 Sb. se mohou klienti v případě sporů při provádění převodů peněžních prostředků v oblasti platebního styku a sporů mezi vydavateli a uživateli elektronických platebních prostředků obracet na orgán pro řešení sporů zřízeného dle zákona č.229/2002 Sb, o Finančním arbitrovi. Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

### Připomínky ke službám a produktům banky

Vítáme veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat v otevírací době na obchodních místech banky, 24 hodin denně na bezplatné informační lince 800 207 207, e-mail: csas@csas.cz a v týmu ombudsmana FSČS, modrá linka 844 117 118, e-mail: ombudsman@csas.cz, adresa: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00, Praha 4, otevírací doba po-pá 8:30 – 17:00.

### Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 1.6.2008
- Banka zveřejní Reklamační řád v Informační knize České spořitelny, a.s., a na webových stránkách Banky. Informační kniha je k dispozici k nahlédnutí na všech obchodních místech Banky.