

**Kodex bankovních služeb
České spořitelny
(pro soukromou klientelu)**

OBSAH

1	ÚVOD	2
1.1	CO JE KODEX BANKOVNÍCH SLUŽEB ČS.....	2
1.2	CO TENTO DOKUMENT OBSAHUJE	3
2	ZÁKLADNÍ PRAVIDLA VZTAHŮ K NAŠIM KLIENTŮM	3
3	OCHRANA VAŠICH OSOBNÍCH ÚDAJŮ	4
4	OBCHODNÍ PODMÍNKY	4
5	ÚROKOVÉ SAZBY NA VKLADECH	5
6	POPLATKY	5
7	VEDENÍ VAŠEHO ÚČTU	6
7.1	VÝPISY.....	6
7.2	LHŮTY PRO PLATBY.....	6
7.3	OPAKOVANÉ PLATBY	6
7.4	CIZOMĚNOVÉ SLUŽBY.....	6
8	ZMĚNA VAŠEHO ÚČTU	7
9	PLATEBNÍ KARTY	8
10	BEZPEČNÝ PŘÍSTUP DO BANKY PŘES TELEFON A INTERNET.....	8
11	OCHRANA VAŠEHO ÚČTU	8
12	PŮJČKY.....	9
13	ŘEŠENÍ FINANČNÍ NOUZE.....	10
14	PROPAGAČNÍ MATERIÁLY.....	10
15	PODNĚTY, STÍŽNOSTI, REKLAMACE	10
15.1	POSTUPY ŘEŠENÍ	10
15.2	OMBUDSMAN - ZASTÁNCE PRÁV KLIENTŮ V ČESKÉ SPOŘITELNĚ.....	11
15.3	FINANČNÍ ARBITR – ROZHODČÍ PRO SPORY BANK A KLIENTŮ V ČESKÉ REPUBLICĚ .	11
16	KDE ZÍSKAT DALŠÍ INFORMACE?.....	12
17	SLOVNÍČEK POJMŮ.....	12

1 Úvod

1.1 Co je Kodex bankovních služeb ČS

V tomto dokumentu (kodexu) vyhlášíme vlastní standardy bankovních služeb pro naše klienty-občany (fyzické osoby–nepodnikatele). Naším záměrem je umožnit Vám, našim klientům, abyste:

- předem věděli, jaké obsluhy by se Vám v České spořitelně mělo dostat,
- ještě lépe rozuměli základním bankovním službám,
- mohli naše služby a produkty bezpečně používat ke své plné spokojenosti.

Zároveň se hlásíme k dodržování všech bodů Kodexu chování mezi bankami a klienty, který vydala Česká bankovní asociace (standard ČBA č. 19/2005). V našem vlastním kodexu se pak my, Česká spořitelna, zavazujeme zajišťovat pro Vás, naše klienty ještě příznivější podmínky služeb, než požaduje kodex České bankovní asociace. Jestliže by se ustanovení těchto dvou dokumentů dostala někdy v budoucnu do rozporu, budeme se řídit tím z nich, které bude příznivější pro naše klienty.

Naši zaměstnanci jsou školeni tak, aby při kontaktu s Vámi naplňovali pravidla, ke kterým se zde zavazujeme.

Kopie tohoto dokumentu jsou pro Vás dostupné v našich pobočkách nebo internetových stránkách (www.csas.cz).

1.2 Co tento dokument obsahuje

Tento dokument se zabývá využíváním základních bankovních služeb a produktů, zejména:

- základních typů běžných účtů
- vkladových účtů
- platebního styku
- platebních karet
- úvěrů (včetně kreditních karet)

Nezabývá se speciálnějšími produkty, jako jsou hypotéky, cenné papíry, pojištění, penzijní připojištění, stavební spoření apod., které jsou již upravovány jinými mezibankovními standardy či jinými předpisy. Tyto informace Vám však na požádání zprostředkují naši zaměstnanci v našich pobočkách.

Kodex se nezabývá ani službami pro právnické osoby (např. podnikatelské subjekty, neziskové organizace, veřejný sektor), protože tito klienti mají odlišné potřeby než občané.

Tento dokument vzniká v diskusi s Vámi, našimi klienty a na základě připomínek a podnětů spotřebitelských organizací: **Sdružení českých spotřebitelů (SČS)** a **Sdružení obrany spotřebitelů ČR (SOS)**.

S tím, jak se mění Vaše požadavky, vyvíjí se i tento dokument a vznikají jeho nové verze. Tato verze kodexu platí od 1. července 2010 až do nahrazení aktuálnější verzí. Na dalším zkvalitňování služeb pro klienty se Česká spořitelna zavazuje pravidelně spolupracovat se spotřebitelskými organizacemi, Českou bankovní asociací, Ministerstvem financí ČR, dozorovými orgány a zástupci Parlamentu ČR.

2 Základní pravidla vztahů k našim klientům

- **Čestnost a profesionalita:** Zaručujeme Vám, že se ve všech situacích k Vám budeme chovat čestně a s odbornou péčí a budeme dodržovat všechny standardy uvedené v tomto dokumentu.
- **Srozumitelná komunikace:** Zaručujeme Vám, že veškeré informace o našich službách, včetně jejich propagace, budou srozumitelné a jednoznačné. O našich službách se Vám vždy dostane všech potřebných informací. Zaměstnanci pobočkách Vám pomohou zorientovat se ve všech finančních pojmech, propočtech a ukazatelích, s nimiž se v souvislosti se službami naší banky setkáte.
- **Informace předem:** Jestliže si vyberete náš produkt nebo službu, dáme Vám jednoznačné a srozumitelné informace o jejich hlavních vlastnostech, o tom, jak a za jakých podmínek fungují, jaké poplatky a případně úrokové sazby se k nim vztahují, a to před podpisem jakékoli smlouvy.

- **Vaše zájmy na prvním místě:** Poradíme Vám, zda Vámi vybraný běžný bankovní účet nebo služba odpovídají nejlépe Vaším zájmům a možnostem. V případě, že by Vám mohlo vyhovovat více typů bankovních služeb, provedeme pro Vás porovnání jejich vlastností a doporučíme Vám tu službu, která je nejvýhodnější pro Vás, nikoli pro banku. Pořízení služeb, o které máte zájem, nebudeme nikdy podmiňovat nákupem dalších služeb nebo produktů, které s původní službou přímo nesouvisí.
- **Požadavky na identifikaci:** Sdělíme Vám, jaké údaje a doklady od Vás budeme potřebovat, abychom v souladu se zákonnou povinností ověřili Vaši totožnost.
- **Nejlepší přístup k službám:** V případě, že poskytované produkty nebo služby můžete ovládat nejen při osobním kontaktu s bankou, ale např. i prostřednictvím telefonu či internetu, upozorníme Vás na to a poradíme Vám, kde se o jejich využívání můžete dozvědět více. Poradíme Vám, jak přistupovat k našim produktům a službám způsobem pro Vás cenově nejvýhodnějším.
- **Sdílení účtů:** Užíváte-li bankovní produkt nebo službu spolu s dalším klientem (kupř. manželé), poskytneme Vám dodatečnou informaci o Vašich právech a povinnostech v takovém případě.
- **Informování o změnách:** Pomůžeme Vám orientovat se v našich službách tak, že Vám umožníme získávat výpisy o stavu Vašich účtů u nás a budeme Vás včas informovat o změnách úrokových sazeb, poplatků anebo jiných důležitých podmínek. V případě změn podmínek tzv. rámcové smlouvy o platebních službách Vás budeme o těchto změnách informovat nejméně 2 měsíce před datem jejich účinnosti, abyste měl/a možnost zvážit, zda a jak budete v této lhůtě na nové podmínky reagovat.
- **Pozitivní řešení problémů:** Vyskytne-li se jakýkoli problém, budeme jej vždy řešit rychle a s pozitivním přístupem k Vám.
- **Ochrana osobních údajů:** Všechny Vaše osobní informace, které jste nám poskytli, považujeme za důvěrné a jako s takovými s nimi budeme zacházet. Naše obchodní systémy spravujeme a rozvíjíme tak, aby byly bezpečné a spolehlivé.

V další části kodexu jsou výše uvedené zásady rozvinuty podrobněji.

3 Ochrana Vašich osobních údajů

S Vašimi osobními údaji budeme nakládat výhradně v mezích stanovených právními předpisy (zejm. zákon o ochraně osobních údajů) a učiníme maximální opatření k jejich ochraně.

Na základě Vašeho požadavku Vám v našich pobočkách bez odkladu poskytneme informaci o zpracování Vašich konkrétních osobních údajů.

Upozorníme Vás na případy, kdy můžeme zaznamenávat Vaši telefonní konverzaci s námi.

4 Obchodní podmínky

Rozhodnete-li se využívat některý náš produkt či službu, sdělíme Vám k nim předem všechny příslušné obchodní podmínky.

Obchodní podmínky jsou formulovány tak, aby byly oboustranně vyvážené a Vaše práva a povinnosti byly definovány jasně, srozumitelně a v souladu s právními předpisy (zejména občanským zákoníkem a obchodním zákoníkem).

Stanete-li se naším klientem, seznámíme Vás s tím, jakým způsobem Vás budeme v budoucnu informovat o změnách obchodních podmínek.

O změnách obchodních podmínek Vás budeme informovat v dostatečném časovém předstihu. V případě změn obchodních podmínek, které jsou součástí tzv. rámcové smlouvy o platebních službách, Vás budeme o těchto změnách informovat nejméně 2 měsíce před datem jejich účinnosti, abyste měl/a možnost zvážit, zda a jak budete v této lhůtě na nové podmínky reagovat .

Aktuální znění obchodních podmínek můžete kdykoli získat:

- v našich obchodních místech
- na našich internetových stránkách (www.csas.cz).

5 Úrokové sazby na vkladech

Před uzavřením smlouvy o konkrétním produktu Vás budeme informovat o aktuální úrokové sazbě, která se k danému produktu váže.

O našich aktuálních úrokových sazbách se můžete dozvědět:

- v našich pobočkách
- na našich webových stránkách (www.csas.cz)
- na naší bezplatné telefonní klientské lince (800 207 207)

kdykoli před uzavřením smluvního vztahu i v průběhu trvání. O změnách úrokových sazeb Vás budeme vždy včas informovat ve všech našich pobočkách a na internetových stránkách (www.csas.cz).

6 Poplatky

Před uzavřením smlouvy o konkrétním produktu nebo službě Vás budeme informovat o poplatcích, které se na Vás budou vztahovat při běžném používání takového produktu nebo služby.

O našich aktuálních poplatcích se můžete kdykoli dozvědět:

- v našich pobočkách
- na našich internetových stránkách (www.csas.cz)
- na naší bezplatné telefonní klientské lince (800 207 207).

Přistoupíme-li ke změně poplatků, zveřejníme informaci o tomto záměru na webových stránkách a ve výpisech z účtu minimálně 60 dnů před účinností takové změny. V případě změn poplatků za platební služby Vás budeme o změnách informovat adresně, a to nejméně 2 měsíce před datem jejich účinnosti, abyste měl/a možnost zvážit, zda a jak budete v této lhůtě na nové podmínky reagovat.

Plné znění našich aktuálních i historických sazebníků (od roku 2005) si rovněž můžete stáhnout z našich internetových stránek.

Naši zaměstnanci na pobočkách Vám kdykoli vysvětlí konkrétní dopady změn poplatků na Vás.

Rozhodnete-li se v důsledku změny poplatků ukončit využívání příslušného produktu nebo služby, provedeme jejich zrušení pro Vás zdarma.

Poskytneme Vám cenové srovnání při využívání příslušného produktu na pobočce a prostřednictvím služeb přímého bankovníctví (tj. telefonem či internetem), platební karty apod., pokud o to projevíte zájem.

V pobočce Vám kdykoli vysvětlíme, jaká bude celková cena za konkrétní operaci, není-li to pro Vás ze sazebníku zřejmé.

Pokud máte k produktu sjednány výpisy, uvedeme na nich vždy všechny zaúčtované poplatky.

Cena balíčků a kombinovaných produktů je zásadně koncipována tak, aby pro Vás byla při používání takového produktu vždy výhodnější než nákup jeho jednotlivých produktů nebo služeb odděleně.

7 Vedení Vašeho účtu

7.1 Výpisy

Formou výpisu Vám budeme pravidelně poskytovat přehled o obrazech na Vašem účtu. Výpisy Vám pomohou při správě Vašich financí a při kontrole každého pohybu na Vašem účtu. Informace o platebních transakcích provedených na Vašem účtu za předchozí kalendářní měsíc můžete získat i na pobočce, kde Vám bude na vyžádání zdarma předán jejich přehled.

V pobočkách Vám kdykoli vysvětlíme význam konkrétních položek účtovaných na Vašem výpisu.

Máte možnost zvolit si z naší nabídky zasílání výpisu takovou frekvenci, která Vám nejlépe vyhovuje.

7.2 Lhůty pro platby

Pokud budete mít zájem, kdykoli Vám sdělíme, jaké jsou lhůty platebního styku pro platby mezi účty vedenými v rámci naší banky a jaké jsou lhůty pro platby mezi účty vedenými v rámci tuzemských bank. Dále Vás budeme informovat, jak jsou tyto lhůty ovlivněny zadáváním Vašich instrukcí přes internet nebo telefon.

Sdělíme Vám, kdy po odeslání platby na Váš účet můžete v pobočkách nebo prostřednictvím bankomatů vybírat hotovost a odkdy Vám začínáme připisovat úroky.

Lhůty platebního styku jsou běžně k dispozici ke stažení na internetových stránkách naší banky a k nahlédnutí v Informační knize na pobočkách.

7.3 Opakované platby

Vysvětlíme Vám, jak fungují trvalé příkazy, souhlasy s inkasem nebo jiné podobné typy opakovaných plateb, v čem Vám mohou být užitečné a jak je můžete změnit nebo zrušit, když už je dále nepotřebujete.

Budeme Vás informovat o tom, jaké si můžete nastavit limity pro provádění jednotlivých souhlasů s inkasem tak, abyste byli na svém účtu chráněni proti vysokým platbám, pro případ, že jste k nim nedali souhlas.

7.4 Cizoměnové služby

Jestliže nakupujete nebo prodáváte cizí měnu, poskytneme Vám informace o směnném kurzu a všech případných poplatcích.

Jestliže budete potřebovat provést úhradu do zahraničí nebo do tuzemské banky v cizí měně, vysvětlíme:

- možnosti, jak lze úhradu u nás provést
- kdy budou peníze, které posíláte, k dispozici v bance příjemce, pokud se jedná o platby regulované Zákonem o platebním styku

- jaký směnný kurz použijeme pro případné měnové konverze
- jaké druhy poplatků budete za úhradu platit
- která z námi nabízených služeb je pro Vás cenově nejvýhodnější.

Jestliže budou na Váš účet poukázány peníze ze zahraničí nebo z tuzemské banky v cizí měně, poskytneme Vám informace o původní částce, kterou jsme obdrželi i o poplatcích, které jste za tuto transakci zaplatili.

8 Změna Vašeho účtu

Jestliže nejste spokojeni s běžným účtem, který jste si u nás zřídili, umožníme Vám zrušit účet na základě dohody k sjednanému datu i bez dodržení výpovědní lhůty. V takovém případě Vám nebudeme účtovat žádné poplatky za zrušení účtu a nabídneme Vám nějaký jiný z našich produktů anebo Vám vyplatíme zpět Vaše peníze včetně úroků. Toto pravidlo platí za předpokladu, že Váš účet bude bezproblémový, tj. nebude vykazovat z Vaší strany neuhrazenou pohledávku.

Dokonce i v případě vkladových účtů s pevnou úrokovou sazbou pro sjednanou dobu uložení vkladu můžete vybrat vklad před uplynutím sjednané doby. Posoudíme vždy konkrétní okolnosti a učiníme maximum, abychom Vám vyhověli. V souladu s podmínkami vedení vkladového účtu jsme však oprávněni uplatnit poplatek za nedodržení sjednané doby uložení vkladu, na což Vás předem upozorníme při zakládání vkladového účtu.

Česká spořitelna přistoupila ke kodexu Mobilita klientů – postup při změně banky (standard ČBA č. 22). Jestliže se tedy rozhodnete zřídit si účet u jiné banky, poskytneme Vám dle Vašeho přání v souladu s tímto kodexem součinnost, tj. zejména:

- Vám pomůžeme s vyplněním žádosti o změnu banky
- převedeme všechny Vaše trvalé příkazy k úhradě a souhlasy s inkasem z České spořitelny do Vaší nové banky nebo Vám poskytneme jejich přehled / seznam
- převedeme zůstatek Vašeho účtu u České spořitelny na Váš účet u nové banky.

V době od zrušení účtu do vypořádání případných zpožděných platebních transakcí (např. transakce platebními kartami u obchodníků) Vám za vedení a správu účtu již nebudeme účtovat žádné poplatky.

Chcete-li naopak ukončit vedení účtu u jiné banky a zřídit si účet u nás, poskytneme Vám informace o tom, jaké vlastnosti bude mít Váš nový účet, jaké doklady jsou nezbytné k uzavření smlouvy o novém účtu apod. Zvolíte-li si Českou spořitelnu jako kontaktní místo pro změnu banky, poskytneme Vám v souladu s výše uvedeným kodexem součinnost, tj. zejména:

- předáme původní bance Vaši žádost o změnu banky, tj. o zrušení Vašich trvalých příkazů k úhradě a souhlasů s inkasem a Vaši výpověď smlouvy o vedení účtu v původní bance
- budeme nápomocni při informování např. Vašeho zaměstnavatele, plátce důchodových dávek, inkasních organizací apod. o změně Vašeho Běžného účtu,
- po obdržení přehledu trvalých instrukcí z původní banky tyto zadáme k Vašemu Běžnému účtu u České spořitelny.

O případném plánovaném uzavření či přemístění pobočky, která vede Váš účet, Vás budeme informovat v dostatečném časovém předstihu (obvykle tři měsíce předem) a nabídneme Vám nejbližší pobočku (nebo libovolnou jinou pobočku, dle Vašeho výběru), do které Vám bezplatně převedeme Vaše služby u nás.

9 Platební karty

Při výběru a při převzetí platební karty v pobočce Vám vysvětlíme zásady jejího bezpečného používání.

Zaručíme, že Váš PIN k platební kartě Vám bude doručen odděleně od Vaší karty. Ani Vy nikomu nesdělujte svůj PIN k platební kartě.

Zabezpečíme pro Vás podmínky, abyste v případě ztráty nebo odcizení karty mohli kartu zablokovat 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu. Od okamžiku podání žádosti o zablokování karty zodpovídáme za transakce s Vaší kartou my, Vaše banka (více ve Všeobecných obchodních podmínkách).

Pro snížení Vašich nákladů v souvislosti s případnou ztrátou nebo odcizením karty Vám nabídneme pojištění proti zneužití platební karty.

Jestliže nebudete souhlasit s jakoukoli karetní transakcí uvedenou na výpise z Vašeho účtu, podejte okamžitou reklamaci. Zaručíme Vám její bezodkladné vyřízení.

Před tím, než si pořídíte kreditní kartu České spořitelny, která je formou úvěru, řádně Vám vysvětlíme její fungování.

Používání platebních karet je detailněji popsáno v Příručce pro držitele karet, která je k dispozici na www.csas.cz. Najdete zde základní informace o kartách, o způsobech použití karty, o službách a programech ke kartám a další užitečné informace

10 Bezpečný přístup do banky přes telefon a internet

Přístup do banky přes telefon a internet je pohodlný a bezpečný, dodržíte-li několik jednoduchých zásad:

- Udržujte v tajnosti svoje bezpečnostní údaje (hesla a PIN kódy). Nikdy je nikomu nesdělujte osobně, telefonicky ani e-mailem. **Banka Vás nikdy nebude kontaktovat, abyste jí tyto informace sdělili.**
- Dbejte o bezpečnost při používání osobního počítače, ze kterého přistupujete do Internetbankingu. Používejte aktuální **antivirový software a osobní firewall**. Nepoužívejte neznámé počítače. Po ukončení práce s aplikací (Internetbanking, GSMbanking) se vždy standardním způsobem odhlaste.
- Nastavte si přiměřené **limity** telefonního, internetového i GSM bankovníctví a využívejte bezpečnostní SMS zprávy.
- Sledujte bezpečnostní **doporučení** na našich internetových stránkách (<https://www.servis24.cz/>).

Zavazujeme se k průběžnému zvyšování úrovně zabezpečení a operativním reakcím na známá bezpečnostní rizika.

11 Ochrana Vašeho účtu

Poradíme Vám, co všechno můžete udělat pro nejlepší ochranu Vašich účtů.

- **Neprodleně nám oznamte ztrátu nebo odcizení** Vašich osobních dokladů a nebo bezpečnostních prvků umožňujících přístup k Vaším penězům (např. hesel, PIN kódů). Můžete tak učinit buď osobně na pobočce nebo telefonicky 24 hodin denně na bezplatné lince 800 207 207. Ihned podnikneme všechny kroky k tomu, abychom pokud možno zamezili zneužití Vašich údajů.

- **Kontrolujte pravidelně** stavy na Vašich účtech i položky na výpisech. Jestliže s některou položkou nesouhlasíte, neprodleně nám to sdělte, abychom mohli vzniklou situaci řešit co nejrychleji. To, že Vaše peníze budou odcházet jen tam, kam chcete, bude nejlépe zajištěno používáním trvalých příkazů a souhlasu s inkasem.
- Nezapomeňte nám neprodleně **oznámít změnu** Vašich identifikačních údajů, tj. změnu:
 - Vašeho příjmení
 - adresy
 - telefonního čísla
 - adresy elektronické pošty apod.

Jestliže budeme dohledávat nejasnou transakci realizovanou na Vašem účtu, bude třeba, abychom **vzájemně co nejvíce spolupracovali**.

- Věnujte náležitou pozornost ochraně Vašich vkladních knížek, podpisových vzorů, platebních karet, PIN a jiných bezpečnostních prvků před zneužitím jinou osobou.
- Nedovolte nikomu jinému, aby používal Vaši platební kartu, neprozrazujte nikomu jinému Vaše PIN, hesla nebo jiné bezpečnostní informace, chraňte podpisový vzor před zneužitím (používejte podpisy odlišné od podpisů běžně používaných a tudíž běžně dostupných, třeba na fakturách atp.).
- Zapamatujte si bezpečnostní informace a nevedte si o nich záznamy.
- Nepodávejte nikomu informace o svém účtu, nejste-li si jisti, k čemu mají být využity.
- Stvrzenky o karetních transakcích nebo výpisy z účtu mějte bezpečně uloženy po nezbytnou dobu (např. pro dobu uplatnění reklamace dle obchodních podmínek daného produktu) a poté je likvidujte bezpečným způsobem, aby nemohly být zneužity.

Pokud dojde ke škodě a my budeme odpovědni za její vznik, přijmeme taková opatření, abyste byli řádně a včas informováni a odškodněni. Tato povinnost může být vyloučena pouze v případě, že by se prokázalo jednání klienta, které bylo v rozporu se smluvními podmínkami anebo s platnými zákony České republiky.

12 Půjčky

Dříve, než Vám poskytneme půjčku, posoudíme z údajů, které nám dáte k dispozici, zda odpovídá Vaším potřebám a možnostem, tedy, zda ji budete moci pravidelně splácet.

Před poskytnutím půjčky Vás vždy seznámíme s obchodními podmínkami a pravidly pro využívání půjčky.

U všech druhů půjček Vám sdělíme konkrétní výši, kolik Vás bude půjčka stát, včetně poplatků a úroků. Tento údaj se vyjadřuje v roční procentní sazbě nákladů (RPSN; podrobněji viz, prosím, Slovníček pojmů). O celkové výši splátek a o jejich četnosti Vás budeme informovat před uzavřením smlouvy. U produktů, jejichž splátky se mohou v čase měnit (kupř. kreditní karta, kontokorent), Vás také budeme v dostatečném předstihu informovat o nové výši splátky.

Poskytnutí půjčky nebudeme podmiňovat zároveň koupí pojišťovacího produktu výhradně z nabídky České spořitelny.

Informace, které o Vašich půjčkách v souladu se zákonem předáváme do Centrálního úvěrového registru bank, budou vždy správné a aktuální.

Čerpání půjčky uvolníme vždy až po Vašem předchozím odsouhlasení.

Na Vaše přání Vám kdykoli v průběhu trvání Vaší půjčky umožníme celkové doplacení zůstatkové výše úvěru.

13 Řešení finanční nouze

Ještě před poskytnutím úvěru posoudíme statisticky Vaše možnosti poskytnutý úvěr splatit a případně doporučíme odpovídající typ pojištění pro krytí neočekávaných životních situací. Tento postup zvolíme jako prevenci před Vaší finanční nouzí.

V případě, že se ve finanční nouzi ocitnete, budeme s patřičným pochopením a společně s Vámi hledat optimální způsob řešení vzniklé situace.

O svých nečekaných finančních problémech byste nám měli dát vědět co nejdříve. Učiníme maximum, abychom Vám tuto nepříznivou situaci pomohli překonat. S Vaší pomocí vypracujeme pro Vás plán, jak postupovat, a písemně Vám potvrdíme, na čem jsme se dohodli.

Čím dříve s námi diskutujete Vaše problémy, tím snazší je pro nás najít společné řešení. Čím více nám řeknete o Vaší celkové finanční situaci, tím spíše Vám budeme schopni pomoci.

V krajních případech, kdy se banka a klient nemohou dohodnout na řešení finanční nouze, můžeme přistoupit k prodeji či postoupení nesplácených půjček společností specializovaným na vymáhání nesplacených dluhů. Takovou společnost vybíráme s maximální obezřetností. Tento způsob použijeme skutečně až jako krajní řešení v případech, kdy klient odmítá s bankou na nápravě vzniklé situace spolupracovat a je tak významně ohroženo splacení půjčky.

14 Propagační materiály

Postaráme se o to, aby všechny naše propagační materiály (viz, prosím, Slovníček pojmů) byly srozumitelné, pravdivé a etické.

Řídíme se pravidly a zásadami Kodexu reklamy (viz, prosím, Slovníček pojmů).

Můžeme Vás informovat o zajímavých produktech jiných společností v rámci marketingových kampaní na podporu produktů a služeb České spořitelny.

Za samozřejmost pokládáme, že bez Vašeho souhlasu nedáme Vaše jméno a adresu žádné jiné společnosti pro využití k marketingovým účelům.

Vyjádříte-li nesouhlas se zasláním propagačních materiálů, budeme Vaše rozhodnutí respektovat. V jakékoli pobočce České spořitelny Vám poradíme na našich pobočkách, bezplatné telefonní lince a nebo našich internetových stránkách, jak v takovém případě postupovat. Na pobočce pak můžete nesouhlas se zasláním propagačních materiálů zadat.

15 Podněty, stížnosti, reklamace

15.1 Postupy řešení

Přejete-li si předat nám svůj podnět nebo podat reklamaci, poskytneme Vám informace, jak postupovat. Také vám řekneme, kde najdete dostatečně detailní popis našich postupů pro spravedlivé a rychlé řešení Vašich případných stížností. Poradíme co dělat, nejste-li spokojeni s tímto řešením.

Můžete se obrátit na kteréhokoli zaměstnance, především na kolegy z poboček, jejich vedoucí nebo do Klientského centra (tel.: 800 207 207). Na každé pobočce Vám poskytneme informace, koho konkrétně můžete kontaktovat.

Přijetí Vaší písemné stížnosti nebo reklamace Vám potvrdíme nejpozději druhý pracovní den poté, co ji obdržíme. Při osobním předání, pokud si to budete přát, s Vámi sepišeme záznam o jednání a nabídneme Vám jeho kopii. Současně Vás budeme informovat o předpokládané době řešení, která je zpravidla do 30 kalendářních dní. Pokud nebudeme schopni tuto lhůtu dodržet, podáme Vám vysvětlení, proč potřebujeme k vyřešení více času.

Za Vaše stížnosti nebo reklamace Vám nikdy nebudeme účtovat žádné poplatky.

15.2 Ombudsman - zastávce práv klientů v České spořitelně

Především v případě, že nebudete spokojeni s prvotním řešením Vaší stížnosti nebo reklamace, se můžete obrátit na ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny. Zaměstnanci jeho týmu prošetří Vaše podání budou hledat přijatelná a nestranná řešení. Tým ombudsmana rovněž uvítá veškeré Vaše připomínky ke kvalitě poskytovaných služeb nebo náměty na jejich zlepšení.

Na Ombudsmana se můžete obrátit i s náměty a připomínkami k tomuto Kodexu a jeho dodržování.

Tým ombudsmana je Vám k dispozici v pracovní dny od 9.00 do 17.00 na adrese:

Olbrachtova 1929/62
140 00 Praha 4
tel. +420 956 717 718
e-mail: ombudsman@csas.cz

Kodex chování mezi bankami a klienty (standard ČBA č. 19/2005) můžete získat na internetových stránkách České bankovní asociace (www.czech-ba.cz). Pokud budete mít i po vyřízení Vašeho podnětu Ombudsmanem Finanční skupiny České spořitelny pochybnosti o souladu našeho chování s ustanoveními výše zmíněného kodexu ČBA, můžete se obrátit na kancelář České bankovní asociace:

Vodičkova 30,
110 00 Praha 1
tel. +420 224 225 926
e-mail: cba@czech-ba.cz

15.3 Finanční arbitr – rozhodčí pro spory bank a klientů v České republice

Pokud budete nespokojeni s řešením Vaší stížnosti nebo reklamace v rámci České spořitelny, máte rovněž zákonnou možnost kontaktovat kancelář Finančního arbitra České republiky. Finanční arbitr je ze zákona kompetentní k rozhodování sporů týkajících se převodů peněžních prostředků a vydávání a používání elektronických platebních prostředků, tj. činností, které upravuje tzv. zákon o platební styku (zákon č. 284/2009 Sb.)

Údaje pro kontakt s kanceláří Finančního arbitra:

Finanční arbitr ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1
tel.: +420 221 674 600
e-mail: arbitr@finarbitr.cz
[web: www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

16 Kde získat další informace?

oblast zájmu	pobočky	www.csas.cz	tel. 800 207 207
kodex	✓	✓	
všeobecné obchodní podmínky	✓	✓	
úrokové sazby	✓	✓	✓
ceny, poplatky	✓	✓	✓
platební styk	✓	✓	

17 Slovníček pojmů

Běžný účet	Jeden z typů účtů zřizovaných bankou na základě uzavřené smlouvy s klientem. Dle této smlouvy je banka povinna přijímat na zřízený účet vklady a platby a uskutečňovat z něho výplaty a platby. Účet je veden v korunách českých nebo v dohodnuté cizí měně podle aktuální nabídky banky. Peněžní prostředky na účtu mají povahu netermínovaných vkladů. Na účet mohou být vázány další produkty a služby banky. Sporožirový účet je zvláštním druhem běžného účtu, jehož majitelem může být jen fyzická osoba – občan. Je veden pouze v české měně a není určen pro vklady, výplaty a platby související s podnikatelskou činností klienta.
Centrální úvěrový registr	Společnost vlastněná bankami, která v ČR slouží k výměně bankovních informací o dosavadní platební disciplíně klientů, které jsou potřebné pro posouzení, zda konkrétní klient bude pravděpodobně moci dostát finančním závazkům, jež na sebe chce převzít.
Ceny	Ceny, odměny a další poplatky za služby poskytované bankou, jejichž výše a způsob určení jsou stanoveny v Sazebníku České spořitelny, a. s., pro bankovní obchody.
Kodex reklamy	Dokument vydaný Radou pro reklamu, navazuje na právní regulaci reklamy doplněním o etické zásady.
Kreditní karta	Kreditní kartou čerpáte prostředky na úvěr do výše sjednaného úvěru a v souladu s limity pro různé druhy transakcí. Úvěr lze poté splatit buď ve výhodném bezúročném období (0% úrok), nebo ve splátkách s příslušným úrokem (měsíčně postačí splatit stanovenou minimální splátku).
Obchodní den	Kterýkoli den, kdy je otevřena Česká spořitelna a další banky v České republice a jsou prováděna vypořádání mezibankovních obchodů. Pro platby v jiné měně než v českých korunách je to kterýkoli den, kdy jsou otevřeny banky a prováděna vypořádání devizových obchodů v České republice a v hlavním finančním centru pro měnu, v níž jsou platby realizovány. Finanční centrum je místo, kde se převážně kotují úrokové sazby pro danou měnu a kde se vypořádávají platby v takové měně.
PIN	PIN je osobní identifikační číslo. Je to číselný kód, který

	umožňuje držiteli karty přístup k elektronickým zařízením pracujícím na bázi PIN (bankomat, terminál vybavený zařízením pro vložení PIN, tzv. PINpad).
Platební karta	Slouží k čerpání prostředků z účtu. Debetní platební karta slouží k čerpání prostředků např. ze spořicího účtu. Kreditní karta slouží k čerpání úvěru vedeném na kartovém účtu ke kreditní kartě.
Platební služba	Platební službou se rozumí provádění platebních transakcí, tj. vložení peněžních prostředků na účet, výběr peněžních prostředků z účtu nebo jejich převod, a také používání platebních prostředků (například používání karty, služeb přímého bankovníctví...)
Podpisový vzor	Bankou určený formulář, na němž jsou klientem – majitelem účtu - uvedeny osoby oprávněné nakládat s peněžními prostředky na účtu, vzorové podpisy těchto osob, resp. rozsah jejich oprávnění.
Propagační materiály	Letáky, brožury, plakáty a další informační materiály ČS.
Přímé bankovníctví	Služby, jejichž prostřednictvím mohou klienti s využitím elektronických prostředků (kupř. telefonem, internetem) vzdáleným přístupem obsluhovat účty 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok. Jedná se o služby SERVIS 24 Telebanking, Internetbanking a GSM banking.
Rámcová smlouva o platebních službách	Nejedná se o vlastní název smlouvy, ale jsou obecně míněny smlouvy, které upravují podmínky poskytování platebních služeb na platebních účtech – tj. na účtech určených pro platební styk (např. smlouva o vedení běžného účtu, smlouva o používání přímého bankovníctví) nebo podmínky provádění ve smlouvě jednotlivě neurčených platebních transakcí (např. smlouva o používání kreditních karet). Rámcovými smlouvami o platebních službách se zpravidla neřídí takové účty, u nichž je výrazně omezena možnost klienta nakládat s prostředky podle své vůle, tedy například účty pro termínované vklady nebo účty stavebního spoření vedené stavebními spořitelny. Stavební spořitelny tedy platební služby na základě rámcových smluv neposkytují.
Roční procentní sazba nákladů (RPSN)	Roční procentuální vyjádření všech relevantních nákladů souvisejících s poskytnutým spotřebitelským úvěrem dle zákona o spotřebitelských úvěrech. Tento údaj by měl zajistit srovnatelnost jednotlivých nabídek úvěrových produktů.
Souhlas s inkasem	Souhlas klienta s opakovaným prováděním plateb na základě příkazu určeného příjemce platby.
Soukromá klientela	Fyzické osoby – občané, nepodnikatelé.
Speciální obchodní podmínky	Obchodní podmínky, které může banka vydat vedle všeobecných obchodních podmínek pro jednotlivé druhy produktů a služeb. Speciální obchodní podmínky stanovují speciální pravidla pro daný produkt či službu.
Trvalý příkaz	Příkaz klienta k opakovanému provádění plateb k určenému datu, v určené částce, určenému příjemci platby.
Úvěrový limit	Limit úvěru poskytnutého bankou klientovi, kdy jeho případné

	čerpání závisí výhradně na požadavcích klienta.
Vkladový účet	Účet zřizovaný bankou na základě smlouvy uzavřené s klientem. Dle této smlouvy je banka povinna platit z peněžních prostředků na vkladovém účtu úroky a klient se zavazuje vložit na vkladový účet peněžní prostředky a přenechat jejich využití na sjednanou dobu bance. Účet je veden v korunách českých nebo v dohodnuté cizí měně a v různých modifikacích podle aktuální nabídky banky.
Všeobecné obchodní podmínky	Všeobecné obchodní podmínky (VOP) stanovují základní pravidla, která se uplatní pro veškeré vztahy mezi bankou a klientem na základě smluv uzavřených v souvislosti s poskytováním bankovních obchodů. VOP upravují také právní vztahy, které vzniknou mezi bankou a klientem. Kromě VOP se bankovní obchody mohou řídit i speciálními obchodními podmínkami banky. VOP se vztahují přiměřeně na vklady ve smyslu ustanovení občanského zákoníku (tedy např. na vklady na vkladních knížkách), u nichž pravidla upravují samostatné všeobecné obchodní podmínky.