

**Seznam
informací
k nahlédnutí**

**Informační kniha,
reklamační řád**

**ČESKÁ S
SPORITELNA**
Jsme Vám blíž.

Vážený kliente,

v rámci našich služeb Vám rádi poskytneme veškeré informace, které považujete za důležité. V případě Vašeho zájmu se prosím obraťte na kteréhokoliv pracovníka pobočky. Informace Vám na požádání vždy rád poskytne a rovněž vytiskne.

Děkujeme Vám za Váš zájem.

Vaše Česká spořitelna, a. s.

Seznam informací

1. Informace podle zákona o platebním styku č. 284/2009 Sb.

- Všeobecné obchodní podmínky
- Informace k platebním službám
- Informace o platebních službách poskytovaných Českou spořitelnou, a. s., na základě smlouvy o jednorázové platební transakci
- Podmínky poskytování služeb platebního styku Stavební spořitelnou České spořitelny, a. s.

2. Informace České spořitelny, a. s., podle zákona o cenách č. 526/1990 Sb.

- Sazebník České spořitelny, a. s.
- soukromá klientela
- podnikatelé a malé firmy, veřejný a neziskový sektor
- komerční klientela
- Sazebník Stavební spořitelny České spořitelny, a. s.
- fyzické osoby
- právnické osoby
- Sazebník Česká spořitelna – penzijní společnost, a. s.
- Sazebník Pojišťovny České spořitelny, a. s.

3. Informace České spořitelny, a. s., podle zákona o bankách a zákona o ochraně osobních údajů

- Zásady pro nakládání s osobními údaji klienta a jejich ochrana

- Reklamační řád České spořitelny, a. s.
- Reklamační řád Stavební spořitelny České spořitelny, a. s.

4. Ostatní dostupné informace

- Oznámení České spořitelny, a. s., o úrokových sazbách
- Oznámení České spořitelny, a. s., o úrokových sazbách pro korporátní klienty
- Sdělení ke službě Osobní bankovníctví ČS
- Doporučené limity k platebním kartám
- Vymezení klientských skupin
- Sdělení Stavební spořitelny České spořitelny, a. s.
- Přehled zdanění vybraných bankovních produktů
- Herní plán – výherní vkladní knížky
- Slosování výherních vkladních knížek – úřední slosovací listina
- Obchodní podmínky České spořitelny, a. s., pro poskytování hypotečních úvěrů
- Česká spořitelna – penzijní společnost, a. s. – základní informace
- Výpis z účtu – vysvětlení pojmů: česky, anglicky, německy, francouzsky

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 infolince 800 207 207, prostřednictvím internetového bankovníctví, e-mailem na adresu csas@csas.cz nebo na sociálních sítích České spořitelny.

Pokud se rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamace), dozvíte se v tomto dokumentu, jak budeme postupovat. Reklamaci 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 reklamace?

- Reklamaci můžete podat ústně i písemně v našich pobočkách, na bezplatné infolince 800 207 207, e-mailem na adresu csas@csas.cz nebo pomocí našeho internetového bankovníctví.
- Každou reklamaci evidujeme v našem systému elektronicky.
- Při osobně podané reklamaci potvrdíte svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě a my Vám předáme kopii.

- Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány.
- Přijetí reklamace podané e-mailem nebo dopisem Vám potvrdíme SMS zprávou nejpozději 1 pracovní den po jejím doručení.
- Ve zprávě Vám vždy sdělíme název útvaru a jméno zaměstnance, který se Vaší reklamací zabývá.
- Odpověď Vám zašleme písemně nebo Vás můžeme rovněž kontaktovat Vámi zvoleným způsobem.
- V odpovědi Vám poskytneme reakci na všechny body Vaší reklamace, včetně potřebných odkazů a vysvětlení.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamace 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 reklamace Vás prosíme také o Vaše telefonické, popř. e-mailové spojení.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamace týká.

Jaké jsou lhůty pro vyřízení reklamace?

- Reklamace vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace k 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 956 717 718, e-mail: ombudsman@csas.cz, adresa: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, Praha 4, 140 00. Tým ombudsmana je k dispozici po–pá 8.30–17.00 hodin (návštěvy po předchozí telefonické nebo písemné domluvě).
- V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumenty 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, Praha 1, 115 03, tel.: +420 224 414 359, fax: +420 224 412 261, e-mail: spotřebitel@cnb.cz
Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.
- Finančního arbitra ČR (v zákonem stanovených případech), Legerova 69/1581, Praha 1, 110 00, tel.: +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: 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).

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.

Informační kniha, reklamační řád

Tento materiál má za cíl upozornit na služby a produkty v něm uvedené a není závazným návrhem, který by zakládal práva a závazky účastníků.