

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 a na chatu, prostřednictvím internetového bankovníctví George, na e-mailu csas@csas.cz, na sociálních sítích České spořitelny nebo datovou schránkou.

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 v ústní i písemné formě v našich pobočkách, na bezplatné infolince 800 207 207, e-mailem na adresu csas@csas.cz, z prostředí našeho internetového bankovníctví, prostřednictvím sociálních sítí České spořitelny nebo datovou schránkou.
- Každou reklamaci evidujeme v našem systému v elektronické formě.
- Při osobně podané můžete na žádost obdržet také potvrzení v tištěné podobě.
- Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány.
- Přijetí reklamace podané přes chat, email, internetové bankovníctví nebo dopisem Vám potvrdíme prostřednictvím SMS, e-mailem nebo v rámci internetového bankovníctví.
- Odpověď Vám zašleme písemně nebo vás můžeme také kontaktovat Vámi zvoleným způsobem.
- V odpovědi Vám dodáme reakci na všechny body Vaší reklamace, včetně potřebných odkazů a vysvětlení.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamace neseme my.

Co je třeba uvést?

- V reklamaci podané písemně prosím uveďte jméno a příjmení, datum narození, adresu a číslo účtu nebo služby. Pokud jste podnikatel, uveďte název firmy, IČO, adresu, číslo účtu nebo služby a jméno a příjmení jednající 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 navrhané řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamace týká.

Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?

- Reklamace v souvislosti s poskytováním platebních služeb vyřizujeme do 15 pracovních dnů od přijetí reklamace. Ve výjimečných případech, kdy je zapotřebí součinnost se 3. stranou mimo naši banku, může vyřízení reklamace trvat i 35 pracovních dnů. Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit ve stanovené lhůtě, sdělíme Vám, jaké překážky brání ve včasné odpovědi.
- Ostatní typy reklamací (které nespádají pod oblast platebních služeb) vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace nám. I zde se ve výjimečných případech může stát, že vyřízení bude trvat déle. V takovém případě Vám sdělíme důvod prodloužení lhůty k vyřízení reklamace a odhadovanou dobu, ve které reklamaci vyřídíme.

Může se stát, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací k reklamaci, bez kterých ve vyřízení reklamací nemůžeme pokračovat. Doba čekání na doplnění takových údajů se do výše uvedených lhůt nezapočítává.

Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamací?

- Pokud nejste s vyřízením reklamací spokojeni, obraťte se prosím s opakovanou reklamací na nadřízeného zaměstnance (např. vedoucí pobočky) s požadavkem na opětovné prověření. Dále se můžete obrátit 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 (8.30–13.00), e-mail: ombudsman@csas.cz, adresa: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4. Osobní návštěva je možná pouze po telefonické či 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 reklamací v České spořitelně, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- Česká národní banka, Sekce dohledu nad finančním trhem, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, 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.
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 Finanční arbitr ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnávání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na <https://www.finarbitr.cz/>).
- Pro řešení sporů ze smluv uzavřených on-line můžete využít platformu pro řešení sporů on-line (<https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 7. 11. 2023 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 našich obchodních místech.