

## **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, 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 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, emailem na adresu [csas@csas.cz](mailto:csas@csas.cz), z prostředí našeho internetového bankovníctví nebo prostřednictvím sociálních sítí České spořitelny.
- 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 emailem nebo dopisem Vám potvrdíme SMS zprávou či emailem nejpozději 1 pracovní den po jejím přijetí.
- Ve zprávě Vám 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 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 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 lhůtě 15 dnů, 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 reklamace nemůžeme pokračovat. Doba čekání na doplnění takových údajů z Vaší strany se do výše uvedených lhůt nezapočítává.

### **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:

- 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: [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 20. 9. 2019 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.