

Reklamační řád Československé obchodní banky, a. s. (dále jen „Banka“), pro distribuční síť označené logem ČSOB, obchodní značkou Era a Poštovní spořitelna upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a Banky v případech, kdy Klient podává Bance reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamací a stížností, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení.

Reklamací Klient podává v případě, že se domnívá, že Banka nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy. Stížností Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování bankovních zaměstnanců, apod. Reklamacie a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále označujeme souhrnným názvem „Podání“.

I. NÁLEŽITOSTI

Podání musí obsahovat:

Identifikaci klienta

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Banky k Podání,
- číslo účtu, má-li Klient u Banky účet veden, případně jiný identifikační údaj Klienta (např. identifikační číslo pro Elektronické bankovníctví/číslo majitele instalace využívajícího elektronický distribuční kanál, atd.).

Předmět Podání

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky, aj.),
- případné další náležitosti dle konkrétního produktu či služby.

Banka je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění. Pokud Klient Podání ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je Banka podle dodaných údajů.

II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ

Klient Banky označené logem ČSOB může Podání uplatnit jedním z následujících způsobů:

- v kterékoliv pobočce Banky označené logem ČSOB,
- e-mailem na adresu reklamace@csob.cz nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz,
- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 800 300 300.

Klient Banky označené obchodní značkou Era nebo Poštovní spořitelna může Podání uplatnit jedním z následujících způsobů:

- v kterémkoliv Era finančním centru,
- v pobočce České pošty, s. p.,
- e-mailem na adresu reklamace@erasvet.cz nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.erasvet.cz,
- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 495 800 100.

Podání je možné uplatnit také:

- písemně na adresu sídla Banky: Československá obchodní banka, a. s., útvar Péče o klienta, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- prostřednictvím datové schránky Banky 8qvdk3s (ve věci zprávy Klient uvede „Reklamacie služeb“),
- prostřednictvím Helpdesku elektronického bankovníctví v souvislosti s používáním těchto služeb, a to Klient distribuční síť Banky označené logem ČSOB na čísle 495 800 111, Klient Banky označené obchodní značkou Era nebo Poštovní spořitelna na čísle 495 800 121 nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz resp. www.erasvet.cz.

Transakci provedenou prostřednictvím platební karty Klient reklamuje formulářem Prohlášení držitele karty o sporné transakci, který je k dispozici v pobočkách banky označených logem ČSOB, Era finančních centrech a v elektronické podobě na www.csob.cz a www.erasvet.cz. Transakci provedenou na České poště, s. p. (vklad/výběr hotovosti, zadání platebního příkazu nebo platby za poštovní služby) může Klient reklamovat v pobočce České pošty, s. p.

Banka vyhotoví Klientovi potvrzení o Podání, kde uvede, kdy Klient uplatnil právo reklamovat, co je obsahem Podání, jaký způsob vyřízení Podání Klient požaduje a předpokládané datum vyřízení bankou. Při osobním podání je potvrzení Bankou Klientovi předáno, při podání jiným způsobem (e-mailem, prostřednictvím webového formuláře, telefonicky prostřednictvím Klientského centra, dopisem nebo prostřednictvím datové schránky Banky) je potvrzení Klientovi zasláno elektronicky nebo poštou. Při telefonickém podání je Banka oprávněna hovory nahrávat.

III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není spokojen s vyřízením Podání, může u Ombudsmana ČSOB uplatnit odvolání, a to:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, nebo
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz a www.erasvet.cz nebo e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz.

V případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrování, v platném znění, se Klient může obrátit na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz. Právo Klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

IV. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

- Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci nebo stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

- Lhůta pro vyřízení reklamacie nebo stížnosti je 30 dnů od doručení do Banky, lhůta pro případnou opravu nebo doplnění Klientem se nezapočítává. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamacie transakcí platebními kartami, pro které příslušná smluvní ujednání stanovují lhůty delší. Není-li možné reklamaci nebo stížnost v stanovené lhůtě vyřídit, Banka Klienta informuje o předpokládaném termínu vyřízení.

O vyřízení Podání Banka Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem. Náklady spojené s vyřizováním reklamací a stížností uplatněných Klienty nese Banka, výjimku tvoří některé úkony spojené s reklamací v rámci mezinárodního platebního styku uvedené v sazebníku poplatků.

V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Banky (www.csob.cz a www.erasvet.cz), rovněž je Klientům k dispozici v pobočkách Banky označených logem ČSOB, v Era finančních centrech a v pobočkách České pošty, s. p.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 5. 2016.

Era a Poštovní spořitelna jsou obchodní značky Československé obchodní banky, a. s.