

Reklamační řád

Reklamační řád Československé obchodní banky, a. s. (dále jen „Banka“), pro distribuční síť označené logem ČSOB nebo obchodní značkou Poštovní spořitelna upravuje způsob komunikace klienta skupiny ČSOB nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a Banky v případech, kdy Klient podává Bance reklamaci nebo stížnost. Skupinu ČSOB tvoří společnosti uvedené v Obchodních podmínkách pro účty a platební styk a také na <https://www.csob.cz/portal/csob/o-csob-a-skupine#spolecnosti-divize-cr>. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Reklamaci Klient podává, když se domnívá, že Banka nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s právními předpisy. Stížnost Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování bankovních zaměstnanců, apod. Reklamace a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále označujeme souhrnným názvem „Podání“.

I. Náležitosti

Podání musí obsahovat identifikaci Klienta a předmět Podání:

- 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.).
- popis důvodů s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladní potvrzenky, aj.), případně 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. Forma uplatnění

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

- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 800 300 300,
- e-mailem na adresu reklamace@csob.cz nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz.

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

- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 800 210 210,
- e-mailem na adresu reklamace@postovnisporitelna.cz nebo prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.postovnisporitelna.cz,
- v pobočce České pošty, s. p.

Podání je možné uplatnit také:

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

III. Důležité informace

Transakci provedenou prostřednictvím platební karty Klient reklamuje formulářem Prohlášení držitele karty o sporné transakci, který je k dispozici v pobočkách Banky označených logem ČSOB nebo Poštovní spořitelna a v elektronické podobě na www.csob.cz a www.postovnisporitelna.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. Pokud se reklamační týká služeb poskytnutých Bankou společně s jinými členy skupiny ČSOB, Banka ji řeší v součinnosti s členem skupiny ČSOB nebo mu ji předá k vyřízení.

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.

Pokud se Podání týkalo plnění z pojištění, kde Banka byla pojistníkem a možnost uplatnění práv Klienta před soudem je sporná, Klient může v rámci odvolání požádat Banku o postoupení nároku na pojistné plnění vůči pojistiteli.

IV. Možnost odvolání

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

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

Ombudsman skupiny ČSOB se může podílet také na řešení odvolání k vyřízení Podání Klientů skupiny ČSOB.

V. Lhůta 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.
- Obecná lhůta pro vyřízení Podání je 30 dnů po dni doručení do Banky. Lhůta pro vyřízení reklamační týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do Banky. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamační transakcí platebními kartami. Není-li možné Podání z důvodu objektivních překážek v stanovené lhůtě vyřídit, Banka o nich a předpokládaném termínu vyřízení Klienta informuje.

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 reklamacemi v rámci mezinárodního platebního styku uvedené v sazebníku poplatků.

VI. Závěrečná ustanovení

Klient se také může obrátit v případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, v platném znění, na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz, nebo na orgán dohledu nad činností Banky, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, www.cnb.cz. Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Banky (www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz), rovněž je Klientům k dispozici v pobočkách Banky označených logem ČSOB nebo Poštovní spořitelna a v pobočkách České pošty, s. p. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2019.