

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Reklamační řád Československé obchodní banky, a. s. (dále jen „Banka“), upravuje způsob komunikace klienta Banky i klienta skupiny ČSOB nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává Bance reklamaci nebo stížnost. Skupinu ČSOB tvoří společnosti uvedené v Obchodních podmínkách pro účty a platby 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. Klient reklamaci podává, když se domnívá, že nebyla dodržena smluvní ujednání, případně bylo jednáno v rozporu s právními předpisy. Stížnost Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování bankovních zaměstnanců, apod. Pro účely Reklamačního řádu označujeme [www.csob.cz](http://www.csob.cz) jako „Webové stránky Banky“ a reklamace a stížnosti souhrnným názvem „Podání“.

## I. NÁLEŽITOSTI

Podání musí obsahovat identifikaci Klienta a předmět Podání:

- jméno, příjmení, datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, 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. číslo jeho ČSOB Identity),
- popis důvodů Podání s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, výpis z účtu, kopie či potvrzení platebního příkazu, kopie pokladniční 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

Podání je možné uplatnit:

- prostřednictvím webového formuláře „Napište nám“ dostupného na Webových stránkách banky,
- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 495 300 300, nebo prostřednictvím linky podpory elektronického bankovníctví a platebních karet na čísle 495 800 111,
- e-mailem na adresu [reklamace@csob.cz](mailto:reklamace@csob.cz),
- v kterékoliv pobočce Banky nebo v pobočce České pošty, s. p.,
- v listinné podobě na adresu sídla Banky: Československá obchodní banka, a. s., Péče o klienta, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- do datové schránky Banky 8qvdk3s (ve věci zprávy Klient uvede „Reklamace služeb“),
- prostřednictvím aplikací internetového a mobilního bankovníctví Československé obchodní banky, a. s.

## III. DŮLEŽITÉ INFORMACE

K reklamaci transakce provedené platební kartou lze využít formulář Prohlášení držitele o sporné transakci, který je k dispozici na Webových stránkách Banky nebo na pobočkách Banky. Pokud se reklamace 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 vhodným způsobem je potvrzení Klientovi zasláno elektronicky nebo poštou případně telefonicky prostřednictvím Klientského centra. Při telefonickém podání je Banka oprávněna hovory nahrávat.

Pokud se Podání týká 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,
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na Webových stránkách Banky,
- e-mailem na adresu [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz) nebo do datové schránky Banky 8qvdk3s (ve věci zprávy Klient uvede „Odvolání k vyřízení reklamace“).

## V. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

- Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro Podání, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy a smluvními ujednáními.
- Obecná lhůta pro vyřízení Podání je 30 dnů po dni doručení do Banky. Lhůta pro vyřízení reklamace týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do Banky. Tato lhůta může být u platebních služeb prodloužena na 35 pracovních dnů, o prodloužení Banka klienta vždy informuje.

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

## VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Klient se 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](http://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](http://www.cnb.cz). Pokud byla smlouva uzavřena online, Klient může využít internetovou platformu pro řešení sporů online založenou Evropskou komisí [www.ec.europa.eu/consumers/odr](http://www.ec.europa.eu/consumers/odr). Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

Reklamační řád je zveřejněn na Webových stránkách Banky, rovněž je Klientům k dispozici v pobočkách Banky a v pobočkách České pošty, s. p. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2025.