

Každý klient Československého úvěrního družstva, (dále jen „Družstvo“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými službami, produkty či chováním zaměstnanců Družstva, a to formou reklamací nebo stížností.

Reklamační řád Družstva, upravuje způsob komunikace mezi klientem a Družstvem v případech, kdy se klient domnívá, že Družstvo nedodrželo podmínky sjednané v Rámcové smlouvě či Parametrech k Rámcové smlouvě, ve Všeobecných obchodních podmínkách, nebo nesplnilo povinnosti plynoucí z příslušných zákonů⁽¹⁾.

Pojmy

- Reklamacie – požadavek klienta, aby Družstvo napravilo svůj údajně nesprávný postup při poskytování bankovních produktů a služeb.
- Stížnost – projev nespokojenosti klienta s postupem Družstva, zejména s vyřízením reklamacie, jednáním pracovníka Družstva apod.

Způsob podávání reklamacie/stížnosti, forma reklamacie/stížnosti

- Družstvo přijímá reklamacie/stížnosti jak v písemné, tak v ústní formě.
- V ústní formě jsou reklamacie/stížnosti přijímány v sídle Družstva, prostřednictvím obchodních partnerů Družstva a na telefonní lince +420 498 777 700.
- V písemné formě jsou reklamacie přijímány prostřednictvím dopisu na adresu sídla Družstva, elektronické pošty (email), faxem, osobním předáním písemné formy reklamacie/stížnosti na pobočce Družstva nebo obchodnímu partnerovi Družstva.
- Pokud bude reklamacie/stížnost podána ústně, pracovník Družstva provede její písemný zápis, který klient podepíše, čímž stvrdí úplnost a pravdivost tohoto zápisu. Klient rovněž obdrží kopii zápisu – tzv. Protokol o reklamaci/stížnosti.
- Pokud bude reklamacie/stížnost podána formou emailu, faxem nebo telefonicky, Družstvo o ní provede záznam v elektronické podobě.

Potvrzení o převzetí reklamacie

- Pokud je reklamacie/stížnost podána telefonicky, je potvrzena okamžikem přijetí a zaznamenáním příslušného telefonátu. Telefonickou formu reklamacie/stížnosti je klient povinen do 10 dnů od jejího podání doplnit formou písemnou.
- Pokud bude reklamacie/stížnost podána jinou formou než osobně nebo telefonicky, Družstvo její převzetí potvrdí nejpozději následující pracovní den po přijetí odesláním Potvrzení o přijetí reklamacie/stížnosti.
- Nesprávné či neúplné podání je možné opravit či doplnit do 10 dnů od doručení Výzvy od Družstva.

Náležitosti reklamacie/stížnosti

- Reklamacie/stížnost, kterou podává fyzická osoba, musí obsahovat následující: jméno a příjmení klienta, rodné číslo klienta nebo datum narození, adresu, číslo účtu/služby. Pro urychlení řešení reklamacie/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- Reklamacie/stížnost, kterou podává fyzická osoba podnikatel, nebo právnická osoba, musí obsahovat následující: jméno a příjmení klienta⁽²⁾, název resp. obchodní firmu, IČO, adresu provozovny, číslo účtu/služby a kontaktní údaje na jednající osobu ve věci reklamacie/stížnosti. Pro urychlení řešení reklamacie/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- Součástí podání reklamacie/stížnosti musí být rovněž přesný popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami, jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je-li klientovi znám) apod. a vyjádřením požadavku na řešení reklamacie/stížnosti.
- Dále je nutné k reklamaci/stížnosti doložit dokumentaci ve formě příloh. V

případě předložení kopií dokumentů, musí být tyto úředně ověřeny, případně je ověří úředník banky.

- Nebude-li reklamacie obsahovat výše uvedené náležitosti, příp. nebude-li řádně doložena příslušnými doklady identifikujícími reklamovaný úkon či službu, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí.

Výjimky z přijetí reklamacie/stížnosti

- Družstvo reklamaci/stížnost nemůže přijmout, pokud:
 - nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamacie, a to ani v dodatečně lhůtě, kterou Družstvo poskytlo pro doplnění nebo opravu podání,
 - podatel reklamacie/stížnosti není klientem Družstva nebo osobou oprávněnou k jednání za klienta Družstva (v tomto případě však uvítáme Vaše připomínky ke službám Družstva),
 - již probíhá vyřízení věci jiným řešitelem v Družstvu, - ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

Lhůty pro uplatnění reklamacie/stížnosti

Reklamaci/stížnost doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamacie/stížnosti – např. výpis z účtu, avízo o provedené transakci, nevhodné chování zaměstnance apod

- Doporučená lhůta pro reklamaci:
 - pro transakce tuzemského platebního styku,
 - pro transakce zahraničního platebního styku,
 - ostatních bankovních produktů nebo služeb je 30 dnů od provedení transakce nebo služby.
- Maximální lhůta pro uplatnění reklamacie platebních transakcí je 13 měsíců ode dne provedení.
- Reklamacie hotovostních transakcí
Nejlépe ihned po zjištění nedostatku na pokladně Družstva. Klient je povinen vždy přepočítat hotovost a zkontrolovat správnost údajů na pokladním dokladu ihned. Svým podpisem na pokladním dokladu stvrzuje správnost uskutečněné transakce.
- Lhůty pro uplatnění stížnosti
Stížnost klienta musí být podána bez zbytečného odkladu, nejlépe však do 30 dnů od vzniku podnětu k podání žádosti.

Lhůty pro vyřízení reklamacie/stížnosti

- Lhůty pro vyřízení reklamacie
Lhůta pro vyřízení reklamacie je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamacie Družstvem. Do lhůty pro vyřízení reklamacie/stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované Družstvem.
- Lhůty pro vyřízení stížnosti
Stížnosti jsou zpracovány v co nejkratší možné době. Družstvo zpravidla odpovídá na přijaté stížnosti do 15 pracovních dnů od jejich obdržení. U komplikovanějších případů je lhůta pro vyřešení stížnosti 30 dnů. Pokud se stížnost nepodaří v uvedených termínech úspěšně vyřešit, Družstvo klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Způsob vyřízení reklamacie/stížnosti

- Reklamacie/stížnosti řeší útvar Compliance ve spolupráci s dalšími odbornými útvary Družstva.

1) Například z.č. 284/2009 Sb., o platebním styku, z.č. 21/1992 Sb., o bankách ve znění pozdějších předpisů; z.č. 87/1995 Sb., o spořitelních a úvěrních družstvech ve znění pozdějších předpisů; z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů; z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů.

2) Platí pro FO podnikatele.

Odvolání proti vyřízení reklamace/stížnosti

V případě, že klient nesouhlasí s odůvodněným rozhodnutím útvaru Compliance, může se s opakovanou reklamací obrátit na útvar Vnitřní audit. Ten reklamaci znovu prošetří a o výsledku bude klienta informovat ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem.

Dále se v případě nespokojenosti se službami či reakcemi Družstva mohou klienti obracet na níže uvedené příslušné orgány. Spory vzniklé v rámci reklamačního řízení nebo při řešení stížnosti mohou být řešeny:

1. příslušným soudem;

2. finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb nebo z vydávání a zpětné výměny elektronických peněz, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Adresa Finančního arbitra je:

Finanční arbitř ČR
Washingtonova 25
110 00 Praha 1

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrovi nese Družstvo.

Řízení se nezaplatňuje;

3. v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi Družstvem a klientem pro řešení tohoto sporu sjednána.

Klient je oprávněn podat stížnost České národní bance.

Adresa České národní banky:

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1

Připomínky ke službám a produktům Družstva

- Družstvo uvítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat na centrále Družstva, obchodním partnerům Družstva, telefonicky na čísle +420 498 777 700 nebo emailem na finance@csud.eu.

Závěrečná ustanovení

Tento Postup pro vyřizování reklamací a stížností (Reklamační řád) je uveřejněný na internetových stránkách Družstva www.csud.eu a na obchodních místech Družstva a je účinný ode dne 1. 6. 2017.