

SM 2017 004 COMP P01

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO KLIENTY

Gestor

Útvar:

Compliance a právní

Zpracoval

Jméno a příjmení: Žaneta Švecová

Schváleno dne:

Účinnost od:

01.01. 2018

Seznam příloh

Číslo přílohy	Název přílohy	Gestor přílohy	Schvalující útvary

Definice pojmů:

- 1) Pojmy uvedené v tomto VP *Reklamační řád pro klienty* velkým počátečním písmenem mají stejný význam jako pojmy definované v příloze P02 VP *Předpisová základna* nebo v této kapitole tohoto VP.
- 2) Pro účely tohoto VP, jsou dále definovány následující pojmy:

POJEM	DEFINICE

Návaznost na externí normy	Návaznost na VP
Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách	SM 001 Organizační řád
Zákon č.87/1995 S., o spořitelních a úvěrních družstvech a některých opatřeních s tím související	SM 007 Podpisový řád
Vyhláška č. 163/2014 Sb.	SM 020 Zásady ŘKS
Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku	SM 021 Statut vnitřního auditu
Zákon č. č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi	SM 052 Bezpečnostní politika
	SM 067 Statut Compliance
	SM 068 Platební styk a Back office
	SM 069 Provozní činnosti
	SM 075 Řízení portfolia
	SM 078 Vymáhání pohledávek

Přehled zohledněných regulačních technických norem, prováděcích technických norem a uznávaných standardů
Obecné pokyny k vyřizování stížností pro odvětví cenných papírů (ESMA) a bankovníctví (EBA); dostupné z: http://www.eba.europa.eu/regulation-and-policy/consumer-protection-andfinancial-innovation/guidelines-for-complaints-handling-for-the-securities-esma-and-banking-eba-sectors .
Dohledový benchmark č. 2/2016: Účinný postup úvěrových institucí pro vyřizování stížností; dostupné z http://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/dohled_financni_trh/vykon_dohledu/dohledove_benchmarky/download/dohledovy_benchmark_2016_02.pdf

REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO KLIENTY – WEB

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

Reklamační řád Československého úvěrního družstva (dále jen „ČSUD“) upravuje způsob komunikace mezi klientem a ČSUD v případech, kdy se klient domnívá, že ČSUD nedodrželo podmínky sjednané v Rámcové smlouvě či Parametrech k Rámcové smlouvě, ve Všeobecných obchodních podmínkách, nebo nesplnila povinnosti plynoucí z příslušných zákonů¹.

Pojmy

- **Reklama** - požadavek klienta, aby ČSUD napravilo svůj údajně nesprávný postup při poskytování bankovních produktů a služeb.
- **Stížnost** - projev nespokojenosti klienta s postupem ČSUD, zejména s vyřízením reklamací, jednáním pracovníka ČSUD apod.

Způsob podávání reklamací/stížností, forma reklamací/stížností

- ČSUD přijímá reklamací/stížností jak v písemné, tak v ústní formě.
- V ústní formě jsou reklamací/stížností přijímány v sídle ČSUD, prostřednictvím obchodních partnerů ČSUD a na telefonní lince +420 498 777 770.
- V písemné formě jsou reklamací přijímány prostřednictvím dopisu na adresu sídla ČSUD, elektronické pošty (email), faxem, osobním předáním písemné formy reklamací/stížností na pobočce ČSUD nebo obchodnímu partnerovi ČSUD.
- Pokud bude reklamací/stížnost podána ústně, pracovník ČSUD provede její písemný zápis, který klient podepíše, čímž stvrdí úplnost a pravdivost tohoto zápisu. Klient rovněž obdrží kopii zápisu – tzv. *Protokol o reklamaci/stížnosti*.

¹ Například z.č. 370/2017 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.

- Pokud bude reklamace/stížnost podána formou emailu, faxem nebo telefonicky, ČSUD o ní provede záznam v elektronické podobě.

Potvrzení o převzetí reklamace

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

Náležitosti reklamace/stížnosti

- **Reklamace/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 reklamace/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- **Reklamace/stížnost, kterou podává fyzická osoba podnikatel, nebo právnická osoba**, musí obsahovat následující: jméno a příjmení klienta², název resp. obchodní firmu, IČO, adresu provozovny, číslo účtu/služby a kontaktní údaje na jednající osobu ve věci reklamace/stížnosti. Pro urychlení řešení reklamace/stížnosti je vhodné uvést také telefonní číslo případně e-mailovou adresu.
- Součástí podání reklamace/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 reklamace/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.

² Platí pro FO podnikatele.

- Nebude-li reklamace 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 reklamace/stížnosti

- ČSUD reklamaci/stížnost nemůže přijmout, pokud:
 - nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou ČSUD poskytlo pro doplnění nebo opravu podání,
 - podatel reklamace/stížnosti není klientem ČSUD nebo osobou oprávněnou k jednání za klienta ČSUD (v tomto případě však uvítáme Vaše připomínky ke službám ČSUD),
 - již probíhá vyřízení věci jiným řešitelem v ČSUD,
 - 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 reklamace/stížnosti

Reklamaci/stížnost doporučujeme uplatnit bez zbytečného odkladu po obdržení informace, která je podnětem k podání reklamace/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 reklamace platebních transakcí je 13 měsíců ode dne provedení.

- **Reklamace hotovostních transakcí:**

Nejlépe ihned po zjištění nedostatku na pokladně ČSUD. 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 reklamace/stížnosti

- **Lhůty pro vyřízení reklamace**

Lhůta pro vyřízení reklamace je nejdéle do 30 dnů od obdržení reklamace ČSUD. Do lhůty pro vyřízení reklamace/stížnosti se nezapočítává doba, během které klient doplňuje informace požadované ČSUD.

Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti týkající se poskytování platebních služeb je nejdéle do 15 pracovních dnů po dni jejího doručení do ČSUD.

Brání-li ČSUD vyřízení reklamace nebo stížnosti týkající se poskytování platebních služeb ve lhůtě uvedené shora překážka nezávislá na vůli ČSUD, informuje ČSUD klienta o takové překážce a odpoví klientovi nejpozději do 35 pracovních dnů po dni doručení stížnosti nebo reklamace.

- **Lhůty pro vyřízení stížnosti**

Stížnosti jsou zpracovány v co nejkratší možné době. ČSUD 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, ČSUD klienta informuje o důvodech prodlevy a předpokládaném datu vyřešení.

Způsob vyřízení reklamace/stížnosti

- Reklamace/stížnosti řeší útvar Compliance ve spolupráci s dalšími odbornými útvary ČSUD.

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 Banky 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 arbitr 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 ČSUD. Řízení se nezpłatňuje;

3. v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi ČSUD 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 ČSUD

- ČSUD uvítá veškeré náměty a připomínky k poskytovaným službám a produktům. Náměty a připomínky je možné předat na centrále ČSUD,

obchodním partnerům ČSUD, telefonicky na čísle +420 498 777 770 nebo e – mailem na finance@csud.eu.

Závěrečná ustanovení

Tento Postup pro vyřizování reklamací a stížností (Reklamační řád) je uveřejněný na internetových stránkách ČSUD www.csud.eu a na obchodních místech ČSUD a je účinný ode dne 01. 01. 2018.