



SBERBANK

Reklamační řád

Účinný od 3. 1. 2018

Reklamační řád společnosti Sberbank CZ, a.s. (dále jen „Banka“) upravuje pravidla pro komunikaci klienta, případně potenciálního klienta (dále jen „Klient“) a Banky v případech, kdy Klient není spokojen se službou, která mu byla či je Bankou poskytována nebo v případě, že má Klient pochybnosti o tom, zda chování Banky je v souladu s podmínkami sjednanými ve smlouvě o bankovním produktu nebo službě, ve Všeobecných obchodních podmínkách (dále jen „Podmínky“) nebo povinnostmi uloženými Bance příslušnými právními předpisy a příslušnými Standardy České bankovní asociace (dále jen „Nesprávný postup Banky“).

Způsob podání reklamace Klientem

Reklamací a stížností podává Klient bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o Nesprávném postupu Banky, jedním z následujících způsobů:

- písemně na adresu centrály Sberbank CZ, a.s., U Trezorky 921/2, 158 00 Praha 5 - Jinonice nebo na adresu obchodních míst Banky,
- osobně na kterémkoliv obchodním místě Banky,
- telefonicky na bezplatné infolince (800 133 444, ze zahraničí +420 543 525 901),
- elektronickou poštou na adrese: reklamacie@sberbankcz.cz,
- prostřednictvím zprávy v aplikaci Sberbank Online Banking,
- prostřednictvím zprávy v aplikaci Homebanking.

Náležitosti reklamace

Reklamací musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační údaje Klienta tj. jméno, příjmení a adresa, u právnických osob a fyzických osob podnikatelů obchodní firmu, IČO, adresu/sídlo včetně identifikačních údajů konkrétní osoby, která za podnikatele resp. právnickou osobu reklamaci podala,
- kontaktní adresu, telefonické či emailové spojení pro upřesňující dotazy Banky k reklamaci,
- přesný popis skutkového stavu případu a určení skutečností, v nichž Klient spatřuje Nesprávný postup Banky (např. určení bankovní služby, datum či doba předmětné události, částky, číslo účtu, číslo platební karty, identifikaci příkazů k transakci či provedení obchodu, jména zaměstnanců, kteří službu poskytli apod.),
- podklady prokazující tvrzení Klienta (pokud jsou dokumenty předloženy v kopii, je Klient povinen na žádost Banky zajistit, aby tyto kopie byly úředně ověřeny; nevztahuje se na dokumenty vystavené Bankou),
- popis požadavků a uplatňovaných nároků Klienta vůči Bance.

Potvrzení o přijetí reklamace

Banka bez zbytečného odkladu potvrdí Klientovi přijetí reklamace Potvrzením o přijetí reklamace (dále jen „Potvrzení“), doručeným Klientovi e-mailem, pokud Klient výslovně nepožádá Banku o potvrzení v listinné podobě. Potvrzení v listinné podobě Banka posílá rovněž v případě, že Klient neuvedl kontaktní e-mail. Klient je povinen zkontrolovat pravdivost a úplnost informací uvedených na tomto Potvrzení. V případě, že Potvrzení obsahuje nesprávné nebo nepřesné údaje, je Klient povinen o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně vyrozumět Banku a požádat ji o provedení příslušné opravy.

V Potvrzení o přijetí reklamace je uveden kontakt na manažera klientské podpory. Na něj se Klient může obracet se svými dotazy. Klient má na Potvrzení uvedenu informaci o očekávané lhůtě, v níž bude jeho reklamací vyřízena.

Neuznání reklamace Bankou

Banka je oprávněna reklamaci neuznat, a to v následujících případech:

- není dodržen způsob podání reklamace nebo nejsou splněny náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou Klientovi pro doplnění či opravu podání,
- ve věci reklamace pravomocně rozhodl soud nebo rozhodčí soud nebo řízení ve věci samé, jehož předmětem je reklamací, bylo již před soudem nebo rozhodčím soudem zahájeno,
- uplynuly skartační lhůty pro dokumenty, které jsou nezbytné pro řádné vyřízení reklamace,
- reklamací je neoprávněná.

Způsob vyřízení reklamace

Reklamací řeší manažer klientské podpory nebo osoba jím pověřená.

O vyřízení reklamace informuje Banka Klienta e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnut jiný způsob předání informace nebo pokud Klient výslovně nepožádá Banku o informaci v listinné podobě. Informaci o vyřízení reklamace v listinné podobě Banka posílá rovněž v případě, že Klient neuvedl kontaktní e-mail. Sdělení musí obsahovat jednoznačný a objektivní závěr ohledně Nesprávného postupu Banky a nároků vznesených Klientem.

Závazné lhůty pro vyřízení reklamace

Standardní lhůta pro vyřízení reklamace je 15 pracovních dnů od jejího doručení Bance. Do této lhůty se nezapočítává lhůta stanovená Klientovi Bankou pro opravu nebo doplnění reklamace.

Bez ohledu na ustanovení týkající se lhůt obsažených ve zvláštních obchodních podmínkách k příslušným produktům Banky, je Banka v případě, že jí ve včasné odpovědi brání překážka nezávislá na vůli Banky (např. pokud do prošetřování reklamace vstupují třetí strany), oprávněna prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace až na 35 pracovních dnů. O prodloužení lhůty pro vyřízení a o důvodech takového prodloužení bude Banka Klienta informovat ve standardní lhůtě pro vyřízení reklamace.

Opravné prostředky proti způsobu vyřízení reklamace

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, může podat opakovanou reklamaci s uvedením důvodů a identifikačního čísla reklamace předchozí.

Dle zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se mohou Klienti (spotřebitelé) v případě sporu vzniklého mezi Klientem a Bankou při poskytování platebních služeb, vydávání a zpětné výměně elektronických peněz, nabízení a poskytování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru, zápůjčky či obdobné finanční služby, provádění směnárenské činnosti, poskytování investičních služeb a kolektivního investování, při vedení účtů a dalších případech dle tohoto zá-

kona obracet také na finančního arbitra České Republiky, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1. Více informací je k nalezení na www.finarbitr.cz.

Klient může u Banky podat podnět k vnitřnímu prošetření souladu chování Banky s uplatňovanými Standardy České bankovní asociace (dále jen „**ČBA**“), tj. se Standardem ČBA č. 18/2005 – Zásady poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a ke Kodexu o poskytování předmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a se Standardem ČBA č. 19/2005 – Kodex chování mezi bankami a klienty. Pro uplatnění tohoto podnětu platí postup tohoto Reklamačního řádu uplatňovaný pro vyřizování reklamací. Podnět řeší manažer klientské podpory.

Pokud bude mít Klient pochybnosti o výsledku výše uvedeného vnitřního prošetření, může o tom učinit oznámení kanceláři České bankovní asociace na adrese: Česká bankovní asociace, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1; e-mail: cba@czech-ba.cz.

Klient je oprávněn učinit podání stížnosti u České národní banky jako orgánu dohledu, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1. Více informací je k nalezení na www.cnb.cz.

Pokud byla smluvní dokumentace uzavřena on-line, lze využít internetový portál pro řešení sporů on-line založený Evropskou komisí. Více informací najdete na www.ec.europa.eu/consumers/odr/.

Klient se rovněž může obrátit na věcně a místně příslušný soud.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád je platný a účinný od 3. 1. 2018.

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách Banky www.sberbank.cz a k dispozici k nahlédnutí na všech obchodních místech Banky.