Reklamační řád
Volksbank CZ, a.s.

Volksbank CZ, a. s. (dále jen „**banka**“) vydává Reklamační řád upravující pravidla pro komunikaci klienta a banky v případě, že klient není spokojen se službou, která mu byla bankou poskytnuta či mu je 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 Volksbank CZ, a. s. (dále jen „**Podmínky**“) nebo povinnostmi uloženými bance příslušnými právními předpisy a příslušnými Standardy České bankovní asociace (dále jen „**nesprávný postup banky**“).

Ustanovení tohoto Reklamačního řádu se použijí na reklamce a stížnosti (dále jen „**reklamace**“) klienta, ledaže zvláštní obchodní podmínky k příslušným produktům banky stanoví jinak.

Způsob podání reklamace klientem

Reklamace a stížnosti podává klient bez zbytečného odkladu poté, co se dozvěděl o nesprávném postupu banky, jedním z následujících způsobů:

- písemně na adresách centrály nebo obchodních místech banky,
- osobně na kterémkoliv obchodním místě banky,
- telefonicky na bezplatné lince (800 133 444),
- elektronickou poštou na adrese: reklamace@volksbank.cz,
- prostřednictvím elektronického formuláře na http://www.volksbank.cz.

Náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační údaje klienta tj. jméno, příjmení a adresa, u právnických osob a fyzických osob podnikatelů obchodní firmu, IČ, adresu/sídlo včetně identifikačních údajů konkrétní osoby, která za podnikatele resp. právnickou osobu reklamaci podala;
- kontaktní údaje klienta, tj. telefonní spojení nebo e-mailová adresa,
- 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, musí být tyto kopie 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 buď v písemné, nebo elektronické formě. 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 klienti mohou obracet se svými dotazy. Klient má na Potvrzení uvedenu informaci o očekávané lhůtě v níž bude jeho reklamace vyřízena.

Výjimky z přijetí reklamace

Reklamaci není možné přijmout v následujících případech:

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

Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek klienta vyřízen na místě.

Způsob vyřízení reklamce

Reklamace řeší manažer klientské podpory nebo osoba jím pověřená.

Reklamace se považuje za vyřízenou písemným sdělením výsledku prošetření reklamace, a to buď v písemné nebo elektronické formě (záleží na klientem preferované formě komunikaci) odeslané klientovi ve stanovené lhůtě. 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 kalendářních 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 ve zvlášť složitých případech nebo v případě, že do prošetřování reklamace vstupují třetí strany, oprávněna prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace. O prodloužení lhůty pro vyřízení 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. 124/2002 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, se mohou klienti v případě sporu vzniklého mezi klientem a bankou při provádění převodu peněžních prostředků nebo při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků obracet na Finančního arbitra České Republiky, se sídlem Washingtonova 25, 110 00 Praha 1 (zřízen dle zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi). Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.
- 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 předsmluvních informací souvisejících s úvěry na bydlení a ke Kodexu o poskytování předsmluvních 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).

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád je platný a účinný od 1.1.2009.
- Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách banky /http://www.volksbank.cz/ a k dispozici k nahlédnutí na všech obchodních místech banky.