

## **REKLAMAČNÍ ŘÁD**

### **I. Reklamacce/stížnosti**

1. Reklamační řád stanovuje základní zásady při uplatňování práv klientů (fyzických i právnických osob) banky Waldviertler Sparkasse Bank AG, organizační složky v České republice (dále jen „WSPK“).
2. Reklamacce/stížnosti mohou klienti podávat, pokud nejsou spokojeni s kvalitou, rozsahem, podmínkami, cenou poskytovaných služeb, postupem WSPK.
3. WSPK nevyřizuje anonymní, opakované, nesrozumitelné, zmatečné, vulgární, nečitelné reklamacce/stížnosti nebo reklamacce/stížnosti podané pouze na vědomí.

### **II. Způsob podání reklamacce/stížnosti**

1. Písemnou reklamaci/stížnost je možné podávat v obchodních místech WSPK, prostřednictvím aplikace EB přímo poradci klienta nebo na e-mailové adrese [info@wspk.cz](mailto:info@wspk.cz). Jednoduchou reklamaci/stížnost je možné vyřídit též osobně resp. telefonicky přímo s poradcem klienta.
2. V reklamaci/stížnosti je nutné uvést především tyto údaje: jméno/název klienta, bydliště/sídlo, telefonické nebo e-mailové spojení, popis reklamované záležitosti/stížnosti včetně data, částky, čísla účtu a podobně nebo popis skutečnosti, dále pak způsob jakým má být klient o vyřízení reklamacce/stížnosti informován (písemně na adresu klienta, telefonicky, e-mailem).
3. Reklamaci/stížnost vyřizuje oddělení banky poskytující službu, které se reklamacce/stížnost týká, s klientem komunikuje způsobem, jakým byla reklamacce podána, nevyžádá-li si klient výslovně jiný způsob.

### **III. Lhůta pro vyřízení reklamacce/stížnosti**

1. *Není-li uvedeno jinak, činí lhůta pro vyřízení reklamacce 30 dnů po dni jejího obdržení.*
2. *Pro vyřízení reklamacce nebo stížnosti v souvislosti s poskytováním platebních služeb činí lhůta 15 dní po dni jejich obdržení.*
3. *Brání-li WSPK překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamaci v době podle odstavce 2, sdělí klientovi v době podle odstavce 2 překážky, které mu ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamacce.*

#### **IV. Způsob vyřízení reklamace/stížnosti**

1. WSPK vyřídí reklamaci/stížnost ve stanovené lhůtě, způsobem, který si klient vybral (písemně na adresu klienta, telefonicky, e-mailem).
2. V odpovědi na reklamaci/stížnost WSPK uvede, že byla vyhodnocena jako oprávněná, zdůvodnění, způsob nápravy, lhůtu, do které bude náprava provedena.
3. Nebo v odpovědi na reklamaci/stížnost WSPK uvede, že byla vyhodnocena jako neoprávněná, zdůvodnění, poučení o možnosti podání opravného prostředku.

#### **V. Nespokojenost s vyřízením reklamace/stížnosti – opravné prostředky**

1. Pokud klient nesouhlasí s vyřízením reklamace/stížnosti prostřednictvím clientského poradce respektive jeho nadřízeného, je možné se obrátit na ombudsmana WSPK a to buď písemně na adrese Waldviertler Sparkasse Bank AG, Ombudsman, Klášterská 126/II, 377 01 Jindřichův Hradec nebo e-mailem: [ombudsman@wspk.cz](mailto:ombudsman@wspk.cz).
2. Ombudsman vyřídí reklamaci/stížnost ve lhůtě viz bod III. a způsobem viz bod IV.
3. Pokud i přesto klient není spokojen, je možné dále se obrátit na:
  - a) Česká národní banka, Samostatný odbor ochrany spotřebitele, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, e-mail: [spotrebitel@cnb.cz](mailto:spotrebitel@cnb.cz), [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). ČNB rozhoduje o tom, zda banka porušila předpisy, nikoli o jednotlivých případech sporu.
  - b) Finanční arbitr ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz), [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz).
  - c) Soud.

Reklamační řád nabývá účinnosti dne **01.01.2018** a nahrazuje původní reklamační řád z **20.04.2017**. K dispozici je v obchodních místech a na [www.wspk.cz](http://www.wspk.cz)