

# Informační kniha, reklamační řád



# Seznam informací

Vážený kliente,

v rámci našich služeb Vám rádi poskytneme veškeré informace, které považujete za důležité. V případě zájmu se prosím obraťte na kteréhokoliv pracovníka pobočky. Informace Vám na požádání vždy rád poskytneme a rovněž vytiskne.

Děkujeme za Váš zájem.

Vaše Česká spořitelna, a.s.

## 1. Informace podle zákona o platebním styku č. 370/2017 Sb.

- Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s.
  - soukromá klientela
  - firemní a korporátní klientela
- Sdělení o poplatcích
- Informace České spořitelny, a.s., k platebním službám
  - soukromá klientela
  - firemní a korporátní klientela
- Informace o platebních službách poskytovaných Českou spořitelnou, a.s., na základě smlouvy o jednorázové platební transakci
- Podmínky poskytování služeb platebního styku Stavební spořitelnou České spořitelny, a.s.

## 2. Informace České spořitelny, a.s., podle zákona o cenách č. 526/1990 Sb.

- Ceník České spořitelny, a.s., pro soukromou klientelu
- Ceník České spořitelny, a.s., pro bankovní obchody
- Ceník pro korporátní klientelu

- Ceník Stavební spořitelny České spořitelny, a.s., pro fyzické osoby a pro právnické osoby
- Sazebník Česká spořitelna – penzijní společnost, a.s.
- Ceník Kooperativy pojišťovny, a.s.

## 3. Informace České spořitelny, a.s., podle zákona o bankách a zákona o ochraně osobních údajů

- Zásady zpracování osobních údajů v České spořitelně, a.s.
- Reklamační řád České spořitelny, a.s.
- Reklamační řád Stavební spořitelny České spořitelny, a.s.
- Informační přehled o systému pojištění pohledávek z vkladů pro klienta

## 4. Ostatní dostupné informace

- Oznamení České spořitelny, a.s., o úrokových sazbách
- Doporučené a maximální limity k platebním kartám České spořitelny, a.s.
- Sdělení Stavební spořitelny České spořitelny, a.s.
- Přehled zdanění vybraných bankovních produktů
- Informace k Základnímu účtu
- Rádce při změně banky
- Herní plán – výherní vkladní knížky
- Slosování výherních vkladních knížek – úřední slosovací listina
- Obchodní podmínky České spořitelny, a.s., pro poskytování hypotečních úvěrů
- Obchodní podmínky České spořitelny, a.s., pro spotřebitelské úvěry na bydlení
- Česká spořitelna – penzijní společnost, a.s. – základní informace
- Výpis z účtu – vysvětlení pojmů: česky, anglicky, německy, francouzsky

# Reklamační řád České spořitelny, a.s.

## Podněty a připomínky vítáme!

Za Vaše náměty a připomínky jsme vděční, protože nám pomáhají zlepšit naše služby. Můžete nám je předat v otevírací době v našich pobočkách, 24 hodin denně na bezplatné infolince 800 207 207, prostřednictvím internetového bankovníctví, na e-mailu csas@csas.cz nebo na sociálních sítích České spořitelny, a.s.

Pokud se rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamace), v tomto dokumentu se dozvíte, jak budeme postupovat. Reklamaci můžete podat, pokud se domníváte, že jsme nedodrželi podmínky smlouvy nebo nesplnili nějakou povinnost vyplývající z právních předpisů anebo pokud nejste spokojeni s naším postupem.

## Jak probíhá reklamace?

- Reklamaci můžete podat v ústní i písemné formě v našich pobočkách, na bezplatné infolince 800 207 207, e-mailem na adresu csas@csas.cz, z prostředí svého internetového bankovníctví nebo prostřednictvím sociálních sítí České spořitelny, a.s.
- Každou reklamaci evidujeme v našem systému v elektronické formě.
- Při osobně podané reklamaci můžete na žádost obdržet také potvrzení v tištěné podobě.

- Přijetí reklamace podané telefonicky potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány.
- Přijetí reklamace podané e-mailem nebo dopisem Vám potvrdíme SMS zprávou či e-mailem do druhého pracovního dne.
- Ve zprávě Vám sdělíme název útvaru a jméno zaměstnance, který se Vaší reklamací zabývá.
- Odpověď Vám zašleme písemně nebo Vás můžeme kontaktovat Vámi zvoleným způsobem.
- V odpovědi naleznete reakci na všechny body Vaší reklamace, včetně potřebných odkazů a vysvětlení.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamace neseme my.

## Co je třeba uvést?

- V reklamaci prosím uveďte jméno a příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresu a číslo účtu nebo služby. Pokud jste podnikatel, uveďte název firmy, IČO, adresu, číslo účtu nebo služby a jméno a příjmení jednatelky osoby. Pro operativní řešení reklamace prosíme také o Vaše telefonní číslo, případně e-mailovou adresu.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu vyřízení Vaší reklamace. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamace týká.

## Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?

- Reklamace v souvislosti s poskytováním platebních služeb vyřizujeme do 15 pracovních dnů od jejich přijetí. Ve výjimečných případech, kdy je zapotřebí součinnost s třetí stranou mimo naši banku, může vyřízení reklamace trvat i 35 pracovních dnů. Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit ve lhůtě 15 dnů, sdělíme Vám, jaké překážky brání včasné odpovědi.
- Ostatní typy reklamací (které nespádají pod oblast platebních služeb) vyřizujeme vždy co nejdříve, max. však do 30 kalendářních dnů od obdržení reklamace. I zde se ve výjimečných případech může stát, že vyřízení bude trvat déle. V takovém případě Vám sdělíme důvod prodloužení lhůty k vyřízení reklamace a odhadovanou dobu, v které reklamaci vyřídíme.

Může se stát, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací k reklamaci, bez kterých nemůžeme ve vyřizování pokračovat. Doba čekání na doplnění takových údajů z Vaší strany se do výše uvedených lhůt nezapočítává.

## Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace?

- Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se prosím s opakovanou reklamací na nadřízeného zaměstnance (vedoucí pobočky, ředitel oblastní pobočky), poté případně na ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a.s. Ti reklamaci znovu prošetří a o výsledku Vás budou informovat ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem.
- Kontakty na tým ombudsmana: telefon 956 717 718, e-mail: ombudsman@csas.cz, adresa: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, a.s., Olbrachtova 1929/62, 140 00 Praha 4. Tým ombudsmana je k dispozici po–pá 8.30–17.00 (návštěvy po předchozí telefonické nebo písemné domluvě).
- V případě, že jsme na Vaše dotazy a argumentace už odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

## Kdo dále může řešit Vaši reklamaci?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- Česká národní banka, Sekce dohledu nad finančním trhem, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1  
Tel.: +420 224 414 359, fax: +420 224 412 261,  
e-mail: [spotrebitel@cnb.cz](mailto:spotrebitel@cnb.cz)

Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy právní předpisy, na které dohlíží.

- V zákonem stanovených případech se můžete obrátit na finančního arbitra ČR, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1  
Tel.: +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

Finanční arbitr ČR je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnavání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)).

## Závěrečná ustanovení

- Tento reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20. 9. 2019 a nahrazuje předchozí reklamační řád.
- Reklamační řád zveřejňujeme v Informační knize České spořitelny, a.s., a na našich webových stránkách.

**Informační kniha je k dispozici na všech našich obchodních místech.**

Tento materiál má za cíl upozornit na služby a produkty v něm uvedené a není závazným návrhem, který by zakládal práva a závazky účastníků.

Česká spořitelna, a.s., Olbrachtova 1929/62, Praha 4,  
PSČ 140 00, IČO: 45244782, zapsaná v obchodním  
rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,  
oddíl B, vložka 1171

Informační linka: 800 207 207  
[www.csas.cz](http://www.csas.cz)