

REKLAMAČNÍ ŘÁD Expobank CZ a. s. (dále jen „Reklamační řád“)

Expobank CZ a.s. (dále jen „Banka“) je povinna vynaložit zákonem požadovanou odbornou péči při poskytování služeb svým klientům. Klient má právo na řádné poskytování služeb a současně je oprávněn se tohoto práva na Bance domáhat prostředky stanovenými tímto Reklamačním řádem a v rámci příslušných právních předpisů. Pokud se klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o bankovním produktu či službě, či povinnosti uložené Bance platnými právními předpisy, má právo podat reklamaci a stížnost na vyřízení reklamace postupem stanoveným v tomto Reklamačním řádu.

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE A FORMA REKLAMACE

→ Reklamaci lze podat písemně, emailem, faxem, osobně na pobočce Banky nebo prostřednictvím svého bankovního poradce. V případě, že klient učiní reklamaci osobně, příslušný zaměstnanec Banky s klientem sepíše protokol, který klient i příslušný zaměstnanec podepíše a ve kterém zaměstnanec uvede obsah reklamace. Klient obdrží kopii protokolu o reklamaci.

→ Přijetí reklamace, kterou klient nepředal Bance osobně, Banka potvrdí odesláním potvrzení o přijetí reklamace nejpozději druhý následující pracovní den po přijetí reklamace.

REKLAMACE MUSÍ OBSAHOVAT ZEJMÉNA TYTO ZÁKLADNÍ ÚDAJE:

→ Jméno a příjmení klienta, rodné číslo¹ nebo datum narození. U podnikatelů se uvádí obchodní firma, IČ a sídlo klienta.

→ Označení služby, která je reklamována.

→ Jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je-li klientovi znám).

→ Datum či dobu, kdy nastala skutečnost, která reklamaci podmiňuje.

→ Skutečnosti, v nichž klient spatřuje nesprávný postup Banky.

→ Popis nároků, kterých se klient domáhá a jaké má požadavky na Banku.

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ Reklamaci vyřizuje oddělení Banky, do jehož působnosti náleží reklamovaná událost. Stížnost nemůže vyřizovat daný zaměstnanec nebo oddělení, směřuje-li reklamace nebo stížnost proti tomuto zaměstnanci nebo oddělení jako celku, nebo pokud lze důvodně předpokládat, že daný zaměstnanec nebo oddělení může být z jiných důvodů podjatý.

→ O případné podjatosti zaměstnance rozhoduje ředitel příslušného oddělení, o podjatosti oddělení jako celku rozhoduje člen představenstva, do jehož působnosti příslušné oddělení spadá.

→ Za řádné vyřízení reklamace odpovídá ředitel příslušného oddělení.

→ Jsou-li vyloučeni z vyřizování stížnosti všichni zaměstnanci daného oddělení pro podjatost nebo směřuje-li stížnost proti danému úseku jako celku, vyřizuje reklamaci oddělení Právní a Compliance.

→ Je-li klientova reklamace oprávněná, je Banka povinna učinit opatření k nápravě chyb, ke kterým došlo v průběhu reklamované služby.

¹ Fyzická osoba je oprávněna sdělit Bance buď své rodné číslo, nebo datum narození, přičemž pokud dá k dispozici své rodné číslo, vyjadřuje tím Bance svůj souhlas s jeho využitím ve vzájemných smluvních vztazích a pro bankovní evidenci

STÍŽNOST PROTI ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ V případě, že klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, má možnost do 15 pracovních dnů ode dne doručení vyjádření Banky o způsobu vyřízení reklamace podat stížnost adresovanou oddělení Právnímu a Compliance.

→ Jestliže byla reklamace z důvodu podjatosti, tak jak je vymezeno výše, vyřízena oddělením Právním a Compliance, rozhoduje o stížnosti proti způsobu vyřízení reklamace oddělení Interního auditu.

→ Pro způsob a formu podání stížnosti se použijí pravidla pro reklamace obdobně.

LHŮTY K VYŘÍZENÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ Banka je povinna reklamaci a stížnosti proti vyřízení reklamace vyřídit co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení. O způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění takového postupu Banka písemně vyrozumí klienta.

→ Každé doplnění či změna reklamace a stížnosti proti způsobu vyřízení reklamace jsou považovány za nové podání a lhůta 30 dnů začíná běžet znovu od počátku.

→ U obzvláště složitých případů může být doba vyřízení reklamace a stížnosti proti vyřízení reklamace delší, klient však musí být písemně vyrozuměn o dodatečném termínu, ve kterém bude reklamace, či stížnost vyřízena a o důvodech prodloužení.

PODMÍNKY ODMÍTNUTÍ REKLAMACE BANKOU

Jestliže klient nedodrží povinnosti stanovené těmito pravidly, zejména pak neuvede základní údaje o reklamaci stanovené tímto Reklamačním řádem, je Banka oprávněna takovou reklamaci odmítnout.

ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě sporů s Bankou v působnosti zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, se Klient může obrátit na finančního arbitra. Finanční arbitr je státem zřízený mimosoudní orgán příslušný k rozhodování některých sporů na finančním trhu. Bližší informace na www.finarbitr.cz. Tím není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

→ Tento Reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 15.10.2014.

→ Banka zveřejní Reklamační řád na webových stránkách Banky a umožní do něj klientům nahlédnout na všech jejích pobočkách.

Expobank CZ a.s.

Vítězná 126/1, 150 00 Praha 5

Tel.: (+420) 233 233 233, FAX (+420) 233 233 299

Internet: www.expobank.cz, email: info@expobank.cz