REKLAMAČNÍ ŘÁD ČSOB HYPOTEČNÍ BANKY

Reklamační řád ČSOB Hypoteční banky, a. s. (dále jen „Banka“), upravuje způsob komunikace klienta Banky i skupiny ČSOB nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává Bance reklamaci nebo stížnost. Skupinu ČSOB tvoří společnosti uvedené na https://www.csob.cz/csob/o-csob-a-skupine. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Klient reklamaci podává, když se domnívá, že nebyla dodržena smluvní ujednání, případně bylo jednáno v rozporu s právními předpisy. Stížnost Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování bankovních zaměstnanců apod. Pro účely Reklamačního řádu označujeme www.csobhypotecni.cz jako „Webové stránky Banky“ a reklamace a stížnosti souhrnným názvem „Podání“.

I. NÁLEŽITOSTI

Podání musí obsahovat identifikaci Klienta a předmět Podání:

- jméno, příjmení, datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy Banky k Podání,
- Vaši identifikaci a identifikaci hypotečního úvěru, kterého se Podání týká,
- popis důvodů s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, výpis z účtu, atd.)

Banka je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění. Pokud Klient Podání ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je Banka podle dodaných údajů.

II. FORMA UPLATNĚNÍ

Podání je možné uplatnit:

- prostřednictvím klientského centra banky, a to e-mailem na adresu klient@csobhypotecni.cz nebo telefonicky na tel. 224 116 333,
- v kterékoliv pobočce Banky,
- v listinné podobě na adresu sídla Banky: ČSOB Hypoteční banka, a.s. odbor Klientské, finanční a provozní služby, Radlická 333/150 150 57 Praha 5.

III. DŮLEŽITÉ INFORMACE

Pokud se reklamace týká služeb poskytnutých Bankou společně s jinými členy skupiny ČSOB, Banka ji řeší v součinnosti s členem skupiny ČSOB nebo mu ji předá k vyřízení.

Banka vyhotoví Klientovi potvrzení o Podání, kde uvede, kdy Klient uplatnil právo reklamovat, co je obsahem Podání, jaký způsob vyřízení Podání Klient požaduje a předpokládané datum vyřízení Bankou. Při osobním podání je potvrzení Bankou Klientovi předáno, při podání jiným vhodným způsobem je potvrzení Klientovi zasláno elektronicky nebo poštou.

IV. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není spokojen s vyřízením Podání, může poté u Ombudsmana skupiny ČSOB uplatnit odvolání, a to:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- prostřednictvím webového formuláře,
- e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz.

V. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

- Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro Podání, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy a smluvními ujednáními.
- Obecná lhůta pro vyřízení Podání je 30 kalendářních dnů po dni doručení do Banky.
- O vyřízení Podání Banka Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem. Náklady spojené s vyřizováním Podání Klienta nese Banka.

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

V případě nespokojenosti se může klient rovněž obrátit na následující instituce:

Česká bankovní asociace
Italská 2584/69
120 00 Praha 2
E-mail: cba@cbaonline.cz

Finanční arbitr
Legerova 1581/69
110 00 Praha 1

Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 PRAHA 1

Česká obchodní inspekce
Štěpánská 796/44
110 00 Praha 1

Reklamační řád je zveřejněn na Webových stránkách Banky, rovněž je Klientům k dispozici v pobočkách Banky. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 19. 2. 2024.