

## REKLAMAČNÍ ŘÁD

Každý klient Equa bank a.s. (dále jen „Banka“) má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými bankovními službami, produkty či chováním zaměstnanců Banky, a to formou reklamace nebo stížnosti.

### I. DEFINICE

**Reklamac**e - Požadavek klienta na nápravu stavu, který klient považuje za závadný, nebo na nápravu věcné chyby vzniklé v souvislosti s Bankou poskytnutým plněním z obchodního vztahu mezi klientem a Bankou.

**Stížnost** - Sdělení klienta týkající se domnělého či skutečného porušení práv klienta, jeho zájmů, či porušení obecně závazných právních norem Bankou nebo jejími zaměstnanci (např. nevhodné jednání či chování pracovníků).

### II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Klient může reklamaci nebo stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- telefonicky na lince Klientského centra Banky +420 222 010 222,
- prostřednictvím e-mailu na adresu [klientske.centrum@equabank.cz](mailto:klientske.centrum@equabank.cz),
- písemnou poštou na adrese Banky,
- osobní návštěvou libovolné pobočky Banky,
- prostřednictvím e-mailu na adresu [ombudsman@equabank.cz](mailto:ombudsman@equabank.cz), a to v případě nespokojenosti s dosavadním průběhem řízení.

### III. NÁLEŽITOSTI REKLAMACE A STÍŽNOSTI

Klient Banky uvádí v reklamaci či stížnosti všechny identifikační údaje související s předmětem reklamace či stížnosti, především:

- **Úplné jméno,**
- **číslo účtu,**
- **identifikace jiného smluvního vztahu mezi klientem a Bankou.**

Reklamac e i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět reklamace / stížnosti zřejmý. V opačném případě si Banka vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamace / stížnosti, případně vyžádat předložení příslušného dokladu, který dokazuje vadné poskytnutí služby



Nebude-li reklamace / stížnost obsahovat výše popsané náležitosti, případně nebude-li řádně doložena příslušnými doklady, může být tato skutečnost důvodem k jejímu zamítnutí. **Banka nemá povinnost se zabývat anonymními reklamacemi / stížnostmi, reklamacemi / stížnostmi v téže věci, která již byla Bankou vyřízena, nebo ve věci, ohledně které rozhodl nebo rozhoduje soud nebo Finanční arbitér.**

### IV. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE/ STÍŽNOSTI A INFORMOVÁNÍ KLIENTA

Výsledek šetření reklamace či stížnosti oznámí Banka klientovi buď formou e-mailu, nebo písemnou poštou na adresu klienta. Stejným způsobem postupuje i při odmítnutí reklamace či stížnosti z důvodu její neodůvodněnosti nebo nedoplnění nebo nepředložení dokladu nezbytného k prošetření reklamace či stížnosti. Skládá-li se reklamace / stížnost z více samostatných předmětů, v oznámení o výsledku prošetření se uvedou daná zjištění ke každému předmětu reklamace / stížnosti zvlášť.

**Pro všechny reklamace / stížnosti je aplikována lhůta pro odpověď klientovi v délce 15 pracovních dnů** od jejího obdržení. Brání-li Bance odpovědět na reklamaci / stížnost ve lhůtě 15 pracovních dnů překážka nezávislá na její vůli, informuje Banka včas klienta, a na reklamaci / stížnost odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace / stížnosti. Zároveň je klient informován, jak dlouhý časový horizont reklamace ještě zabere a také obdrží odůvodnění, proč k prodlevě došlo.

**V případě reklamace platební transakce provedené prostřednictvím karty**, kdy taková reklamace probíhá v součinnosti s kartovou asociací, je aplikována reklamační lhůta stanovená kartovou asociací v trvání 45 dnů, v odůvodněných případech až 180 dnů. Do lhůty pro reklamace se nezapočítává doba potřebná pro doplnění podání klienta nebo dodatečné získání dokumentů od klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamace.

**V případě reklamace platby kartou při nákupu na e-shopu**, kdy po úhradě peněžní částky ze strany klienta nedodá obchodník zaplacené zboží či objednanou službu, postupuje Banka dle pravidel platebního schématu společnosti Mastercard (typ reklamace „Goods or Services Not Provided“), kdy aplikuje 30 denní odkladnou lhůtu po zahájení reklamace. Obchodník má v tomto časovém horizontu možnost objednané zboží / službu dodat.

**V. DOZORUJÍCÍ ORGÁNY BANKY**

Pokud klient není spokojen se způsobem vyřizování reklamace či stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat stížnost dozorujícím orgánům Banky.

Kontaktní adresy na tyto orgány, platné ke dni vydání tohoto reklamačního řádu jsou uvedeny níže.

Tento reklamační řád se uveřejňuje na internetových stránkách [www.equabank.cz](http://www.equabank.cz) a na pobočkách Banky. Jakoukoli změnu reklamačního řádu Banka bezodkladně tamtéž uveřejní.

Pokud po uveřejnění změny reklamačního řádu klient požádá Banku o jakoukoliv jí nabízenou, resp. poskytovanou službu či produkt anebo (co nastane dříve) do jednoho kalendářního měsíce po uveřejnění změny reklamačního řádu klient nevypoví příslušný smluvní vztah s Bankou, má se za to, že s provedením změny reklamačního řádu souhlasí.

**ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA**  
Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1  
tel.: 224 411 111  
fax: 224 412 404  
[podatelna@cnb.cz](mailto:podatelna@cnb.cz)  
[www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

**KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA**  
**organizační složka státu**  
Legerova 1581/69 110 00 Praha 1  
tel.: 257 042 094  
[arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)  
ID datové schránky: qr9ab9x

**ČESKÁ BANKOVNÍ ASOCIACE**  
Vodičkova 30  
110 00 Praha 1  
[cba@czech-ba.cz](mailto:cba@czech-ba.cz)  
[www.czech-ba.cz](http://www.czech-ba.cz)  
ID datové schránky: pi39crm

Tento dokument nabývá účinnosti a platnosti dnem 1. ledna 2022.