

REKLAMAČNÍ ŘÁD

Každý klient Raiffeisenbank 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.

Tento Reklamační řád se vztahuje na postup Banky při poskytování bankovních služeb a produktů pod obchodní značkou Equa bank.

I. DEFINICE

Reklamace - 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).

Pro účely Reklamačního řádu je reklamace i stížnost uváděna souhrnně jako reklamace.

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,
- písemnou poštou na adrese Raiffeisenbank, a.s., Klientské centrum Equa bank, Karolinská 661/4, 186 00 Praha 8,
- osobní návštěvou libovolné pobočky Banky, jež nese obchodní značku Equa bank,
- prostřednictvím e-mailu na adresu 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.**

Reklamace 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 reklamami / stížnostmi, reklamami / stížnostmi v téže věci, která již byla Bankou vyřízena, nebo ve věci, ohledně které rozhodl nebo rozhoduje soud nebo Finanční arbitř.**

IV. LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE/ STÍŽNOSTI A INFORMOVÁNÍ KLIENTA

Výsledek šetření reklamace či stížnosti oznámí Banka klientovi buď formou e-mailu, nebo, požádá-li o to, 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. Do lhůty pro karetní 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“). Podle těchto pravidel Banka může uplatnit reklamaci vůči smluvní bance obchodního místa prostřednictvím tzv. chargebacku přes karetní asociace nejdříve po uplynutí 30 dnů ode dne provedení platební transakce či termínu dodání zboží/ poskytnutí služby ne však později než 120 dní od provedení platební transakce.

V. DOHLEDOVE ORGÁNY BANKY

Pokud klient není spokojen se způsobem vyřizování reklamace či stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat stížnost orgánu pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a/nebo orgánu dohledu 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 a na pobočkách Banky, jež nesou obchodní značku Equa bank. Jakoukoli změnu reklamačního řádu Banka bezodkladně tamtéž uveřejní.

ČESKÁ NÁRODNÍ BANKA

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1
tel.: 224 411 111
fax: 224 412 404
podatelna@cnb.cz
www.cnb.cz

KANCELÁŘ FINANČNÍHO ARBITRA

organizační složka státu
Legerova 1581/69 110 00 Praha 1
tel.: 257 042 094
arbitr@finarbitr.cz
www.finarbitr.cz
ID datové schránky: qr9ab9x

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