

## Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů Equa bank a.s.

Equa bank a.s. je finanční institucí dozorovanou v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnou právní úpravou Českou národní bankou, příp. jiným orgánem, jež může v budoucnu převzít některé či všechny z těchto činností státního dozoru. K rozhodnutí některých sporů může být rovněž příslušný i Finanční arbitr, jež vykonává svou činnost v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

1. Reklamacie a stížnosti klientů Equa bank a.s. (dále jen „Banka“) jsou přijímány telefonicky, prostřednictvím e-mailu, písemnou poštou na adrese Banky či osobním podáním na pobočkách Banky.

Kontaktní údaje jsou v aktuální podobě uvedeny na [www.equabank.cz](http://www.equabank.cz), a dále v informacích o Bance dostupných na každé pobočce.

Pro reklamaci Platební transakce provedené prostřednictvím Karty nebo reklamaci související s poskytováním Platebních služeb klient použije příslušný formulář dostupný v sekci Centrum dokumentů – Formuláře na [www.equabank.cz](http://www.equabank.cz).

2. V případě osobního podání sepíše pracovník pobočky Banky s klientem písemný záznam o podání reklamace či stížnosti. Klient svým podpisem na písemném záznamu o podání stvrzuje pravdivost údajů v záznamu uvedených. Kopie záznamu je po podepsání poskytnuta klientovi.
3. Reklamacie je definována jako 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. Pakliže klient požaduje od Banky konkrétní nápravu anebo konkrétní náhradu, musí to být v příslušném podání výslovně uvedeno.
4. Stížnost je sdělení klienta týkající se skutečného či domnělého porušení práv klienta, jeho zájmů, či porušení obecně závazných právních norem Bankou nebo jejími zaměstnanci.
5. Reklamacie i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět reklamace či stížnosti zřejmý. V opačném případě si Banka vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamace či stížnosti, případně vyžádat předložení příslušného dokladu, který dokazuje vadné poskytnutí služby. Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad předložen Bance ani v takto stanovené lhůtě, nebude na uplatněnou reklamaci či stížnost brán zřetel a Banka reklamaci či stížnost odmítne.
6. Klient Banky uvádí v reklamaci či stížnosti všechny identifikační údaje související s předmětem reklamace či stížnosti, především úplné jméno, číslo účtu či identifikace jiného smluvního vztahu mezi klientem a Bankou a komunikační kanál, kterým chce být informován o výsledku šetření. Banka nemá povinnost se zabývat anonymními reklamacemi či stížnostmi.
7. Dnem pro stanovení termínu vyřízení reklamace či stížnosti je datum jejího doručení, respektive datum doručení specifikace reklamace či stížnosti dle vyžádání bankou.
8. Prošetření reklamace a stížnosti včetně provedení příslušných opatření realizuje Banka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí, není-li s klientem dohodnuto jinak. Ve složitých a komplikovaných případech může být tato lhůta překročena. O aktuálním stavu řešení stížnosti či reklamace musí být klient bankou do 30 dnů od převzetí vyrozuměn dle preferovaného komunikačního kanálu.

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 reklamaci se nezapočítává doba potřebná pro doplnění podání Klienta nebo dodatečné získání dokumentů od Klienta či třetích stran nezbytných k prošetření reklamace.

V případě reklamace související s poskytováním Platebních služeb je aplikována lhůta pro odpověď klientovi v délce 15 pracovních dnů od jejího obdržení. Brání-li Bance odpovědět na reklamaci ve

Lhůtě 15 pracovních dnů překážka nezávislá na její vůli, informuje Banka včas klienta, a na reklamaci odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace.

9. Výsledek šetření reklamace či stížnosti oznámí Banka klientovi vždy dle zvoleného komunikačního kanálu – osobně na pobočce, telefonicky, písemně či prostřednictvím e-mailu. 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 či stížnost z více samostatných předmětů, v oznámení o výsledku prošetření se uvedou daná zjištění ke každému předmětu reklamace či stížnosti zvlášť.
10. Odstraněním reklamované vady není dotčen nárok klienta na náhradu případné vzniklé škody v souladu s platnými Všeobecnými obchodními podmínkami Equa bank a.s. a platnou právní úpravou ČR.
11. Tento reklamační řád se uveřejňuje na internetových stránkách [www.equabank.cz](http://www.equabank.cz) a 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.
12. 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. Detaily o způsobech podávání stížností mohou být nalezeny například na příslušných internetových adresách těchto orgánů:

i) 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)

ii) Finanční arbitr ČR - v případech týkajících se platebního styku, platebních prostředků a spotřebitelských úvěrů  
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

iii) Česká bankovní asociace - v souladu s článkem 4.2 Standardu ČBA č. 19/2005 - Kodex chování mezi bankami a klienty a článkem 6 (d) Standardu ČBA č. 22/2009 - Mobilita klientů – postup při změně banky (oba standardy jsou uveřejněny na internetové stránce Banky)  
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

13. Tento dokument nabývá účinnosti a platnosti dnem 1. dubna 2018.