

## 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 arbitř, 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 emailu, nebo písemnou poštou na adrese Equa bank a.s. 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 Banky.
2. V případě osobního podání sepíše pracovník pobočky Banky s klientem písemný záznam o podání reklamacie 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 reklamacie či stížnosti zřejmý. V opačném případě si Banka vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat doplnění reklamacie 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 reklamacie 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 reklamacie či stížnosti je datum jejího doručení, respektive datum doručení specifikace reklamacie či stížnosti dle vyžádání bankou.
8. Prošetření reklamacie a stížnosti včetně provedení příslušných opatření realizuje Banka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí reklamacie, není-li s klientem dohodnuto jinak. Ve složitých a komplikovaných případech může být tato lhůta výjimečně prodloužena o dalších nejvýše 30 dnů, není-li opět s klientem dohodnuto jinak. O prodloužení lhůty musí být klient bankou včas vyrozuměn dle preferovaného komunikačního kanálu. V případě reklamacie Platební transakce provedené prostřednictvím Karty, kdy taková reklamacie probíhá v součinnosti s kartovou asociací, je aplikována reklamační lhůta stanovena kartovou asociací v trvání 45 dnů.
9. Výsledek šetření reklamacie či stížnosti oznámí Banka klientovi vždy dle zvoleného komunikačního kanálu – osobně na pobočce, telefonicky, písemně či prostřednictvím emailu.

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 69  
110 00 Praha 1  
Tel.: 257 042 094  
Fax.: 257 042 089  
[arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)  
[www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

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)

13. Tento dokument nabývá účinnosti a platnosti dnem 19. května 2016.