

# REKLAMAČNÍ ŘÁD

Tento reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u Raiffeisenbank a.s.

## 1. Předmět reklamace

- Předmětem reklamace jsou nedostatky při poskytování služeb klientům ze strany Banky. Stížnost je podnět upozorňující na nedostatky v jiných činnostech Banky, zejména neplnění jejich právních povinností.
- Pro účely Reklamačního řádu je reklamace i stížnost uváděna souhrnně jako reklamace.
- Reklamaci může podat kdokoliv (dále jen „Stěžovatel“).

## 2. Způsob podání reklamace

Reklamaci je nutné podat bez zbytečného odkladu. Reklamace se považuje za podanou v den, kdy je doručena Bance. Reklamaci je možné podat:

- osobně na kterékoliv pobočce Banky nebo na centrále Raiffeisenbank a.s., Hvězdova 1716/2b, Praha 4,
- písemně na adresu Raiffeisenbank, a.s., Oddělení Reklamace, tř. Kosmonautů 1082/29, 779 00, Olomouc,
- e-mailem na adresu info@rb.cz, reklamace@rb.cz nebo ombudsman@rb.cz,
- telefonicky na lince 800 900 900, +420 417 941 444 pro volání ze zahraničí.

## 3. Náležitosti reklamace

Reklamace musí obsahovat:

- Identifikaci Stěžovatele a jeho kontaktní údaje, zejména jméno, rodné číslo nebo datum narození, v případě právnické osoby její IČ, dále adresu pro doručování a e-mailové nebo telefonní spojení. V případě, že reklamaci nepodává klient Banky, avšak klienta Banky se týká, je nutné uvést též identifikační údaje takového klienta Banky.
- Výstižný popis nedostatku včetně názvu produktu, služby nebo činnosti a jejich čísla, částek, časových údajů, popisu významných skutečností atd.
- Kopie podkladů, např. účtenek, otisků obrazovek a jiných materiálů, které pomohou k důkladnému prošetření reklamace.

## 4. Způsob a lhůta pro vyřízení reklamace Bankou

1. Pokud není stanoveno jinak, je Banka povinna reklamaci vyřídit do 30 kalendářních dnů ode dne doručení. V případě, že nelze reklamaci vyřídit v příslušné lhůtě, je Banka povinna Stěžovateli oznámit v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné reklamaci vyřídit, aktuální stav řešení reklamace a další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace.
2. Lhůta pro vyřízení reklamace týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do Banky. Pokud Banka nemůže odpovědět ve stanovené lhůtě, sdělí Stěžovateli v této lhůtě důvody, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od data doručení reklamace.

3. Banka je oprávněna vyžádat si doplnění či opravu reklamace Stěžovatelem. V tom případě se lhůta pro vyřízení reklamace přerušuje po dobu, po kterou je reklamace Stěžovatelem doplňována či opravována.

4. Banka Stěžovateli komunikuje odpověď způsobem podle svého rozhodnutí, zpravidla však stejně, jak byla reklamace doručena Bance, pokud se se Stěžovatelem nedohodne jinak.

## 5. Náklady spojené s řešením reklamace

1. Náklady na vyřízení reklamace nese Banka.
2. V případech, kdy bude stejným Stěžovatelem opakovaně uplatňována stejná reklamace bez uvedení nových relevantních zjištění či skutečností, a dále v případech opakované, zjevně neoprávněné reklamace, může Banka Stěžovateli účtovat náklady spojené s vyřízením takové reklamace.

## 6. Postup při nesouhlasu s vyřízením reklamace

1. Pokud není Stěžovatel s vyřízením reklamace spokojen, může svůj nesouhlas bez zbytečného prodlení vyjádřit původnímu řešiteli nebo se obrátit na ombudsmana banky na adresu: Raiffeisenbank a.s., Ombudsman, Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4.
2. Dále je Stěžovatel oprávněn se obrátit se svou reklamací na Českou národní banku anebo na Finančního arbitra v případech, kdy je dána jeho příslušnost.

## 7. Závěrečná ustanovení

1. Reklamační řád je zveřejněn na pobočkách a na www.rb.cz.
2. Při řešení reklamací se Banka řídí mimo jiné Kodexem chování mezi bankami a klienty vydaným Českou bankovní asociací. Znění Kodexu chování mezi bankami a klienty je k dispozici na www.rb.cz a na pobočkách Banky.
3. Banka je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu banka oznámí Vhodným způsobem, jak je tento definován ve Všeobecných obchodních podmínkách Raiffeisenbank a.s. Postup pro vyřizování reklamací doručených Bance Stěžovatelem před účinností změny Reklamačního řádu se řídí aktualizovaným zněním Reklamačního řádu, neoznámí-li Stěžovatel Bance, že si přeje vyřídit svou reklamaci podle znění Reklamačního řádu účinného v okamžik doručení reklamace Bance.
4. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 16. 4. 2018.