

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 jejích 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,
- písemně na adresu Raiffeisenbank, a.s., Oddělení Reklamace, tř. Kosmonautů 1082/29, 779 00, Olomouc,
- e-mailem na adresu reklamace@rb.cz nebo info@rb.cz,
- e-mailem na adresu ombudsman@rb.cz, a to v případě nespokojenosti s dosavadním průběhem řízení,
- telefonicky na klientské lince +420 412 440 000,
- datovou schránkou.

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 setýká, 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. Lhůta pro vyřízení reklamace zboží a služeb (nedoručené/

neobdržené/ neodpovídající objednávce) pořízených prostřednictvím debetní či kreditní karty, se řídí pravidly karetních asociací Mastercard a Visa a obvykle trvá 50–180 dní.

4. 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.
5. 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 adrese: Raiffeisenbank a.s., Ombudsman, Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, nebo e-mailem na ombudsman@rb.cz.
2. Stěžovatel, který je spotřebitelem, je oprávněn se obrátit se svou reklamací na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1 (www.cnb.cz), v záležitostech, které se týkají dodržování zákazu používání nekalých praktik, zákazu diskriminace spotřebitele, povinností a pravidel pro informování o ceně služeb a způsobu jejich stanovení, povinností stanovených občanským zákoníkem pro uzavírání smluv o finančních službách na dálku a dodržování pravidel stanovených v občanském zákoníku pro spotřebitelské smlouvy.
3. Stěžovatel, který je spotřebitelem, je oprávněn se rovněž obrátit na finančního arbitra působícího na adrese Legerova 69, 110 00 Praha 1 (www.finarbitr.cz) v případech, kdy je dána působnost finančního arbitra podle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.
4. Stěžovatel, který je spotřebitelem, je oprávněn podat stížnost na platformě pro řešení sporů on-line podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line a o změně nařízení (ES) č. 2006/2004 a směrnice 2009/22/ES (nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line) https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/index_cs.htm

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.
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 vyřízení 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 1. 8. 2023.