

Reklamační řád Stavební spořitelny České spořitelny, a. s.

Podněty a připomínky vítáme!

Za Vaše náměty a připomínky jsme vám vděční, protože nám pomáhají zlepšit naše služby pro Vás. Můžete nám je předat v kterékoli pobočce České spořitelny, a. s., v provozních hodinách, kdykoli na bezplatné informační lince 800 120 120 nebo e-mailem na burinka@burinka.cz.

Pokud se přeci jen rozhodnete podat formální reklamaci nebo stížnost (dále pro zjednodušení jen reklamace) dozvíte se v tomto dokumentu, jak budeme postupovat. Reklamací můžete podat, pokud se domníváte, že jsme nedodrželi podmínky smlouvy nebo nesplnili nějakou povinnost vyplývající z právních předpisů.

Jak probíhá reklamace?

- Reklamací můžete podat v ústní i písemné formě na kterékoli pobočce České spořitelny, a. s., písemně na adresu sídla Stavební spořitelny České spořitelny, a. s., Vinohradská 1632/180, 130 11 Praha 3, telefonicky na bezplatné informační lince 800 120 120, prostřednictvím webového kontaktního formuláře na www.burinka.cz nebo e-mailem na adresu burinka@burinka.cz.
- Každou reklamaci evidujeme v našem systému v elektronické formě.
- Při osobně podané reklamaci potvrdíte svým podpisem úplnost a pravdivost záznamu o reklamaci v tištěné podobě a my Vám předáme kopii.
- Přijetí reklamace podané telefonicky Vám potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru. Při telefonickém podání a řešení reklamace mohou být hovory nahrávány.
- Přijetí reklamace předané prostřednictvím webového kontaktního formuláře nebo e-mailem Vám potvrdíme e-mailem nejpozději 1 pracovní den po jejím přijetí.
- Náklady na vyřízení Vaší reklamace neseme my.

Co je třeba uvést?

- V reklamaci prosím uveďte jméno a příjmení, datum narození nebo rodné číslo, adresu a číslo účtu. Pokud jste jednatel právnické osoby, uveďte obchodní firmu, IČ, adresu, číslo účtu a jméno a příjmení jednající osoby. Pro operativní řešení reklamace Vás prosíme také o Vaše telefonické, popřípadě e-mailové spojení.
- Dále uveďte, čeho se reklamace týká, důležitá data, čísla, částky a Vámi navrhované řešení. Tyto informace přispějí k rychlejšímu řešení Vaší reklamace. Přiložte také dokumenty, kterých se reklamace týká.

Jaké jsou lhůty k vyřízení reklamace?

- Reklamace vyřizujeme vždy co nejdříve, maximálně však do 30 kalendářních dnů od doručení Vaší reklamace na adresu našeho sídla. Je možné, že Vás budeme kontaktovat kvůli doplnění nebo upřesnění některých informací. Doba čekání na doplnění údajů z Vaší strany se do uvedené 30denní lhůty nezapočítává.
- Pokud reklamaci nemůžeme vyřídit v této lhůtě, sdělíme Vám důvod a předpokládaný termín vyřízení.

Co když nesouhlasíte s výsledkem reklamace?

- Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se prosím s opakovanou reklamací na nadřízeného zaměstnance, který s Vámi původní reklamaci řešil (vedoucí zaměstnanec pobočky České spořitelny, a. s., příslušný ředitel útvaru Stavební spořitelny České spořitelny, a. s.), poté případně na ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny. Ti reklamaci znovu prošetří a o výsledku Vás budou informovat ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem. Kontakty na tým ombudsmana: Ombudsman Finanční skupiny České spořitelny, Olbrachtova 1929/62, 140 00, Praha 4. Tel. +420 956 717 718, e-mail ombudsman@csas.cz. Tým ombudsmana je k dispozici každý pracovní den od 8:30 do 17:00 hodin, návštěvy jsou možné po předchozí telefonické nebo písemné domluvě.
- V případě, že jsme již na Vaše dotazy a argumentace odpověděli, můžeme Vás při opakované reklamaci odkázat na naše předchozí vyjádření.

Kdo dále může řešit Vaši reklamaci?

Pokud i nadále nesouhlasíte s vyřízením reklamace, můžete se obrátit na nezávislé instituce:

- **Česká národní banka**, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, ID datové schránky qr9ab9x, e-mail spotrebitel@cnb.cz

Česká národní banka nerozhoduje o předmětu sporu. Posuzuje pouze, jestli byly dodrženy příslušné právní předpisy.

nebo

- v zákonem stanovených případech na **Finančního arbitra ČR**, Legerova 69/1581, 110 00 Praha 1
Tel. +420 257 042 070, ID datové schránky: qr9ab9x, e-mail arbitr@finarbitr.cz

Finanční arbitr je správním orgánem pro mimosoudní vyrovnavání sporů, jehož působnost je vymezena zákonem č. 229/2002 Sb. (více na www.finarbitr.cz).

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 20. 12. 2019 a nahrazuje reklamační řád účinný od 11. 11. 2016.
- Reklamační řád zveřejňujeme na našich webových stránkách www.burinka.cz, na vyžádání Vám ho také zašleme.