

Reklamačním řádem ČSOB Stavební spořitelny, a.s., je upraven způsob komunikace ČSOB Stavební spořitelny, a.s., a klienta v případě jeho nespokojenosti s poskytovanými službami nebo činnostmi smluvních partnerů ČSOB Stavební spořitelny, a.s. Účelem reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení.

## I. Způsob podání reklamace, stížnosti

- písemně na adresu ČSOB Stavební spořitelny, a.s.  
ČSOB Stavební spořitelna, a.s.  
P.O.BOX 30  
Depo Hradec Králové 70, 502 30  
nebo na e-mailovou adresu: [info@csobstavebni.cz](mailto:info@csobstavebni.cz)
- **telefonicky** prostřednictvím Centra klientské péče na telefonním čísle: 225 225 225 (informace o spoření a úvěrech) nebo 225 228 228 (informace o dalších produktech). Pokud to charakter stížnosti vyžaduje, má ČSOB Stavební spořitelna, a.s., právo vyžádat si písemný podklad.
- **prostřednictvím webového kontaktního formuláře** na [www.csobstavebni.cz](http://www.csobstavebni.cz)

## Pro rychlé vyřízení reklamace či stížnosti je třeba uvést:

- identifikační údaje účastníka smluvního vztahu (jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, v případě právnické osoby sídlo právnické osoby, IČO),
  - číslo smlouvy (stavebního spoření, úvěrového případu, rizikového životního pojištění, atd.),
  - popis reklamace či stížnosti a požadavek na řešení,
  - při písemném podání podpis žadatele (v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání).
- Doporučujeme přiložit doklady prokazující oprávněnost reklamace či stížnosti (např. výpis z účtu, kopie platebního příkazu apod). Klient, který podává reklamaci či stížnost, může být vyzván k doplnění podkladů, aby bylo možné věc řádně prošetřit. V případě, že nebudou ze strany klienta ve stanovené lhůtě podklady doplněny, vyřídí ČSOB Stavební spořitelna, a.s., podání pouze podle dodaných údajů.

## II. Lhůta pro vyřízení reklamace, stížnosti

- Reklamace či stížnost bude prověřena, posouzena a vyřízena neprodleně. V případě, že reklamaci nebo stížnost nelze vyřešit ihned, bude písemně potvrzeno její přijetí.
- Termín vyřízení stížnosti či reklamace je nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení do ČSOB Stavební spořitelny, a.s.
- Týká-li se reklamace či stížnost poskytnutí platební služby ze strany ČSOB Stavební spořitelny, a.s., odpoví ČSOB Stavební spořitelna, a.s., nejpozději do 15 pracovních dnů od obdržení takové reklamace či stížnosti. Brání-li nezávisle na vůli ČSOB Stavební spořitelny, a.s., ve vyřízení a zodpovězení určitá objektivní překážka, vyrozumí o tom ČSOB Stavební spořitelna, a.s., v době podle předchozí věty klienta. V takovém případě pak ČSOB Stavební spořitelna, a.s., odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů od doručení jeho stížnosti či reklamace.

## III. Vyřízení stížnosti, reklamace

- Stížnosti a reklamace jsou vyřizovány věcně příslušnými útvary.
- Klient je o výsledku reklamace nebo stížnosti vyrozuměn písemně. To neplatí pro reklamace a stížnosti, které byly vyřízeny ihned při jejich uplatnění. Na žádost klienta poskytne ČSOB Stavební spořitelna, a.s., odpověď vždy v listinné podobě.
- Reklamace nebo stížnosti, které se týkají výhradně jiné právnické nebo fyzické osoby, jsou vráceny klientovi.
- Reklamace nebo stížnost, které šetří nezávislý orgán (soud, ČNB, Policie ČR apod.), není řešena duplicitně. Klient je o odložení takové reklamace nebo stížnosti informován.

#### **IV. Možnost odvolání**

V případě, že klient není s vyřízením reklamace nebo stížnosti spokojen může podat v téže věci další reklamaci či stížnost. Klient má právo uplatnit odvolání u Ombudsmana skupiny ČSOB (Československá obchodní banka, a.s., Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, ombudsman@csob.cz).

V případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, v platném znění, se klient může obrátit na finančního arbitra jako orgán mimosoudního řešení sporů, a to na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 nebo prostřednictvím internetových stránek [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz). Právo reklamující osoby obrátit se na soud tím není dotčeno.

Pokud byla smlouva uzavřena online, můžete využít internetovou platformu pro řešení sporů online založenou Evropskou komisí (dostupné na webové stránce: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>).

Orgánem dohledu nad činností ČSOB Stavební spořitelny, a.s., je Česká národní banka, adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, internetové stránky [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz). Pokud klient nesouhlasí s tím, jak mu ČSOB Stavební spořitelna, a.s., poskytla platební službu, je oprávněn podat podnět či stížnost České národní bance, jíž jsou mimo jiné svěřeny pravomoci v oblasti ochrany spotřebitele.

#### **V. Reklamace či stížnosti u zprostředkovaných produktů**

U produktů, jejichž nabídku ČSOB Stavební spořitelna, a.s., zprostředkovává, avšak poskytovatelem služby je jiný subjekt, je třeba, aby se klient písemně obrátil na níže uvedené kontaktní adresy:

##### **Hypotéka**

Hypoteční banka, a.s.  
Radlická 333/150  
150 57 Praha 5

##### **Penzijní spoření**

ČSOB Penzijní společnost, a. s.  
Radlická 333/150  
150 57 Praha 5

##### **Investiční životní pojištění**

ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB  
Zelené předměstí  
Masarykovo nám. 1458  
532 18 Pardubice

##### **Pojištění majetku a odpovědnosti**

ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB  
Zelené předměstí  
Masarykovo nám. 1458  
532 18 Pardubice

##### **Produkty Československé obchodní banky, a.s., Ery a Poštovní spořitelny**

(obchodní značky Československé obchodní banky, a.s.)  
Československá obchodní banka, a. s.  
Radlická 333/150  
150 57 Praha 5

#### **VI. Závěrečná ustanovení**

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 3.11.2023. Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem ČSOB Stavební spořitelny, a.s., je zveřejněn na internetových stránkách [www.csobstavebni.cz](http://www.csobstavebni.cz)