

## Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů Banco Popolare Česká republika, a. s.

Banco Popolare Česká republika, a. s., je finanční institucí dozorovanou v rozsahu a za podmínek stanovených příslušnou právní úpravou Českou národní bankou, příp. jiným orgánem, jenž může v budoucnu převzít některé či všechny z těchto činností státního dozoru. Rozhodnutím některých sporů může být rovněž příslušný i finanční arbitr, jež vykonává svou činnost v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů.

1. Reklamace a stížnosti klientů Banco Popolare Česká republika, a. s., (dále jen „banka“) jsou přijímány buď prostřednictvím osobního podání na pobočce banky, na které je veden účet reklamujícího či stěžujícího si klienta banky, nebo písemnou či elektronickou poštou na adrese takto příslušné pobočky. Kontaktní údaje jednotlivých poboček jsou v aktuální podobě uvedeny na [www. bpcr.cz](http://www.bpcr.cz) a dále v informacích o bance dostupných na každé pobočce banky.
2. Reklamaci i stížnost může klient podat také ústně na příslušné pobočce banky. V takovém případě sepíše pracovník pobočky banky s klientem písemný záznam o podání reklamace či stížnosti. Klient svým podpisem na písemném záznamu o podání stvrzuje pravdivost údajů v záznamu uvedených. Kopie záznamu je po podepsání poskytnuta klientovi. Klient může případně reklamaci i stížnost podat prostřednictvím elektronické schránky v internetovém bankovníctví.
3. Reklamace 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. Reklamace i stížnost musí obsahovat přesnou specifikaci problému tak, aby byl předmět reklamace či stížnosti zřejmý. V opačném případě si banka vyhrazuje právo v přiměřené lhůtě vyžádat si doplnění reklamace či stížnosti, případně vyžádat si předložení příslušného dokladu, který dokazuje vadné poskytnutí služby. Pokud nebude doplnění nebo příslušný doklad bance předložen 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 reklamace či stížnosti, především úplné jméno, číslo účtu vedeného pobočkou banky či identifikace jiného smluvního vztahu mezi klientem a bankou, popřípadě adresu pro doručení písemného záznamu o výsledku šetření ve věci reklamace či stížnosti. Banka nemá povinnost se zabývat anonymními reklamacemi či stížnostmi.
7. Dnem stanoveným pro stanovení termínu vyřízení reklamace či stížnosti je datum jejího doručení, respektive datum doručení specifikace reklamace či stížnosti dle vyžádání bankou.
8. Prošetření reklamace včetně provedení příslušných opatření realizuje banka bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od převzetí reklamace či stížnosti, 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 písemně vyrozuměn.
9. Výsledek šetření reklamace či stížnosti oznámí banka klientovi vždy písemně. 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 Banco Popolare Česká republika, a. s., a platnou právní úpravou ČR, zejména nároky v souladu se zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění.

11. Tento postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů banky byl schválen představenstvem banky a nabývá platnosti a účinnosti dnem 1. 11. 2009 a zcela nahrazuje Postup pro vyřizování reklamací a stížností klientů Banco Popolare Česká republika, a. s. účinný od 1. 2. 2009.
12. Tento reklamační řád se uveřejňuje v pobočkách banky a na jejích internetových stránkách [www.bpcr.cz](http://www.bpcr.cz). Jakoukoli změnu reklamačního řádu banka bezodkladně tamtéž uveřejní. Pokud po uveřejnění změny reklamačního řádu klient požádá banku o jakoukoli jí nabízenou, resp. poskytovanou službu či produkt, anebo (co nastane dříve) do jednoho kalendářního měsíce po uveřejnění změny reklamačního řádu klient nevyprová příslušný smluvní vztah s bankou, má se za to, že s provedením změny reklamačního řádu souhlasí.
13. Pokud klient není spokojen se způsobem vyřizování reklamace či stížnosti dle tohoto reklamačního řádu, má možnost podat stížnost dozorujícím orgánům banky. Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno. 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 a platebních prostředků  
Washingtonova 25  
110 00 Praha 1  
tel.: 221 674 600  
fax: 221 674 666  
[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 s článkem 6.d Standardu ČBA č. 22/2009 – Mobilita klientů – postup při změně banky (oba standardy uveřejněny na internetových stránkách banky [www.bpcr.cz](http://www.bpcr.cz) v sekci O bance/Informace o bance)  
Vodičkova 30  
110 00 Praha 1  
e-mail: [cba@czech-ba.cz](mailto:cba@czech-ba.cz)  
[www.czech-ba.cz](http://www.czech-ba.cz)