

**REKLAMAČNÍ ŘÁD LBBW BANK CZ A.S.
(dále jen „Reklamační řád“)**

LBBW Bank CZ a.s. (dále jen „Banka“) je povinna vynaložit zákonem požadovanou odbornou péči při poskytování služeb svým klientům. Klient má právo na řádné poskytování služeb a současně je oprávněn se tohoto práva na Bance domáhat prostředky stanovenými tímto Reklamačním řádem a v rámci příslušných právních předpisů. Pokud se klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o bankovním produktu či službě, či povinnosti uložené Bance platnými právními předpisy, má právo podat reklamaci a stížnost na vyřízení reklamace postupem stanoveným v tomto Reklamačním řádu.

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ REKLAMACE A FORMA REKLAMACE

→ Reklamaci lze podat písemně, emailem, faxem, osobně na pobočce Banky nebo prostřednictvím svého bankovního poradce. V případě, že klient učiní reklamaci osobně, příslušný zaměstnanec Banky s klientem sepíše protokol, který klient i příslušný zaměstnanec podepíše a ve kterém zaměstnanec uvede obsah reklamace. Klient obdrží kopii protokolu o reklamaci.

→ Přijetí reklamace, kterou klient nepředal Bance osobně, Banka potvrdí odesláním potvrzení o přijetí reklamace nejpozději druhý následující pracovní den po přijetí reklamace.

REKLAMACE MUSÍ OBSAHOVAT ZEJMÉNA TYTO ZÁKLADNÍ ÚDAJE:

→ Jméno a příjmení klienta, rodné číslo¹ nebo datum narození. U podnikatelů se uvádí obchodní firma, IČ a sídlo klienta.

→ Označení služby, která je reklamována.

→ Jméno zaměstnance, který klientovi službu poskytl (je-li klientovi znám).

→ Datum či dobu, kdy nastala skutečnost, která reklamaci podmiňuje.

→ Skutečnosti, v nichž klient spatřuje nesprávný postup Banky.

→ Popis nároků, kterých se klient domáhá a jaké má požadavky na Banku.

ZPŮSOB VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ Reklamaci vyřizuje oddělení Banky, do jehož působnosti náleží reklamovaná událost. Stížnost nemůže vyřizovat daný zaměstnanec nebo oddělení, směřuje-li reklamace nebo stížnost proti tomuto zaměstnanci nebo oddělení jako celku, nebo pokud lze důvodně předpokládat, že daný zaměstnanec nebo oddělení může být z jiných důvodů podjatý.

→ O případné podjatosti zaměstnance rozhoduje ředitel příslušného oddělení, o podjatosti oddělení jako celku rozhoduje člen představenstva, do jehož působnosti příslušné oddělení spadá.

→ Za řádné vyřízení reklamace odpovídá ředitel příslušného oddělení.

→ Jsou-li vyloučeni z vyřizování stížnosti všichni zaměstnanci daného oddělení pro podjatost nebo směřuje-li stížnost proti danému úseku jako celku, vyřizuje reklamaci oddělení Compliance/prevence praní špinavých peněz.

→ Je-li klientova reklamace oprávněná, je Banka povinna učinit opatření k nápravě chyb, ke kterým došlo v průběhu reklamované služby.

¹ Fyzická osoba je oprávněna sdělit Bance buď své rodné číslo nebo datum narození, přičemž pokud dá k dispozici své rodné číslo, vyjadřuje tím Bance svůj souhlas s jeho využitím ve vzájemných smluvních vztazích a pro bankovní evidenci

STÍŽNOST PROTI ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ V případě, že klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, má možnost do 15 pracovních dnů ode dne doručení vyjádření Banky o způsobu vyřízení reklamace podat stížnost adresovanou oddělení Compliance/prevence praní špinavých peněz.

→ Jestliže byla reklamace z důvodu podjatosti, tak jak je vymezeno výše, vyřízena oddělením Compliance/prevence praní špinavých peněz, rozhoduje o stížnosti proti způsobu vyřízení reklamace oddělení Interního auditu.

→ Pro způsob a formu podání stížnosti se použijí pravidla pro reklamace obdobně.

LHŮTY K VYŘÍZENÍ REKLAMACE A STÍŽNOSTI PROTI VYŘÍZENÍ REKLAMACE

→ Banka je povinna reklamaci a stížnosti proti vyřízení reklamace vyřídit co nejdříve, nejpozději však do 30

→ pracovních dnů od jejího doručení. O způsobu vyřízení reklamace a odůvodnění takového postupu Banka písemně vyrozumí klienta.

→ Každé doplnění či změna reklamace a stížnosti proti způsobu vyřízení reklamace jsou považovány za nové podání a lhůta 30 pracovních dnů začíná běžet znovu od počátku.

→ U obzvláště složitých případů může být doba vyřízení reklamace a stížnosti proti vyřízení reklamace delší, klient však musí být písemně vyrozuměn o dodatečném termínu, ve kterém bude reklamace, či stížnost vyřízena a o důvodech prodloužení.

PODMÍNKY ODMÍTNUTÍ REKLAMACE BANKOU

Jestliže klient nedodrží povinnosti stanovené těmito pravidly, zejména pak neuvede základní údaje o reklamaci stanovené tímto Reklamačním řádem, je Banka oprávněna takovou reklamaci odmítnout.

ŘEŠENÍ SPORŮ

V případě sporů s Bankou, které souvisí s platebním stykem, má klient právo obrátit se se žádostí o rozhodnutí k finančnímu arbitrovi, a to za splnění podmínek stanovených zákonem č. 229/1992 Sb. Tím není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

→ Tento reklamační řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 01.06.2005.

→ Banka zveřejnění Reklamační řád na webových stránkách Banky a umožní do něj klientům nahlédnout na všech jejích pobočkách.

LBBW Bank CZ a.s.

Vítězná 1/126, 150 21 Praha 5

Tel.: (+420) 233 233 233, FAX (+420) 233 233 299

Internet: www.LBBW.cz , Email: info@LBBW.cz