

Reklamační řád Oberbank AG pobočka Česká republika

Znění platné od 1. 4. 2018

I. Obecné informace

Tento reklamační řád upravuje v souladu s příslušnými právními předpisy postup pro vyřizování veškerých stížností, podnětů a reklamací klientů Oberbank AG pobočka Česká republika (dále jen „Oberbank AG“).

Reklamaci klient podává zejména v případě, že se domnívá, že Oberbank AG nedodržela s ním uzavřené smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s příslušnými právními předpisy, zejména z.č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění, z.č. 257/2016 Sb., zákon o spotřebitelském úvěru, v platném znění, atd. Reklamacie a stížnosti pro účely tohoto reklamačního řádu dále označujeme souhrnným názvem „reklamacie“.

Reklamacie vyřizuje podle jejich druhu nadřízený zaměstnanec toho zaměstnance Oberbank AG, jehož jednání je předmětem reklamacie nebo jemuž byla reklamacie předána.

Nadřízenými zaměstnanci jsou vedoucí jednotlivých oddělení a skupin, vedoucí filiálek, vedení Oberbank AG pro obchodní oblast ČR (dále jen „nadřízený zaměstnanec“). Písemný záznam o druhu a výsledku reklamačního řízení je uložen v samostatné evidenci.

Oddělení vnitřního auditu Oberbank AG je informováno o reklamacích v těch případech, v nichž klientem nárokováná škoda přesahuje 5.000,- Kč (nebo ekvivalent v cizí měně).

II. Postup pro podávání a způsob vyřizování reklamací

Reklamaci lze učinit ústně na filiálce Oberbank AG, písemně – rovněž na filiálce Oberbank AG anebo poštou nebo e-mailem. Příslušné spojení či adresa jsou uvedeny na internetových stránkách Oberbank AG - www.oberbank.cz.

O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned při jejich sdělení, sepíše klient oznámení, které vlastnoručně podepíše. Podpis připojí i zaměstnanec banky, kterému je reklamacie předána. Kopii oznámení banka klientovi předá.

Veškeré reklamacie musí obsahovat tyto údaje:

- Datum podání,
- Jméno a příjmení klienta s uvedením kontaktní adresy – nejlépe emailové
- Jméno a příjmení zaměstnance banky, proti kterému reklamacie směřuje, resp. vylíčení předmětu reklamacie.

Oberbank AG je oprávněna vyzvat klienta k doplnění reklamacie, nejsou-li údaje v ní úplné pro potřeby vyřízení reklamacie. Pokud klient reklamaci ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí Oberbank AG reklamaci na základě dodaných údajů pouze v případě, bude-li to možné.

Reklamacie jsou evidovány tak, aby obsahovaly výše uvedené údaje, jakož i údaje o tom,

- Kdy a komu byla předána k prošetření,
- Datum a výsledek šetření, případně opatření ke sjednání nápravy.



Požádá-li klient o to, aby jeho identifikační údaje nebyly uváděny v souvislosti s šetřením reklamace nebo jestliže je to v zájmu objektivního vyřízení reklamace, postoupí se k prošetření jen opis reklamace bez uvedení identifikačních údajů klienta.

Klient je rovněž oprávněn požádat, aby mu odpověď na jeho reklamaci byla sdělena v listinné podobě.

Šetření reklamace se nikdy neúčastní zaměstnanec, jehož chování nebo postup je předmětem reklamace.

Reklamace týkající se chování nadřízených zaměstnanců jsou postoupeny vedení Oberbank AG v České republice.

Pokud má klient pochybnosti o tom, zda jeho reklamace bude v rámci příslušného oddělení, odboru nebo filiálky řádně prošetřena, má možnost obrátit se prostřednictvím emailové adresy ombudsstelle@oberbank.cz přímo na ombudsmana Oberbank AG v České republice.

Reklamace se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění závadného stavu či chování a klient o tom byl vyrozuměn v dále uvedených lhůtách.

Nadřízení zaměstnanci jsou povinni nechat neprodleně provést opatření k odstranění závadného stavu zjištěného v průběhu prošetřování reklamace.

Reklamace týkající se vkladů a výplat v hotovosti jsou vyřizovány pouze při jejich okamžitém uplatnění. Na pozdější reklamace není brán zřetel.

V případě, kdy klient nebude spokojen s vyřízením reklamace, je oprávněn se svých práv domáhat v souladu s právním řádem České republiky. Jedná-li se o spory, o nichž je příslušný rozhodovat finanční arbitr dle z.č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, tedy typicky v záležitostech týkajících se spotřebitelských úvěrů, platebního styku, směnářenské činnosti, apod. – více na www.finarbitr.cz, je klient oprávněn se obrátit na Finančního arbitra České republiky. Právo klienta obrátit se (zároveň i) na soud tím není dotčeno.

III. Lhůty pro vyřízení reklamací

Reklamace, které nebudou vyřízeny ihned na místě, musí být vyřízeny do 10 pracovních dnů (datum odeslání), resp. 15 pracovních dnů (datum doručení klientovi) ode dne jejich doručení Oberbank AG (datum sepsání příslušného zápisu, datum doručení poštovní zásilky či e-mailu).

Pokud není možno reklamaci vyřídit ve výše uvedené lhůtě a to z důvodu nezávislého na vůli Oberbank AG, musí být klientovi v této lhůtě potvrzeno přijetí reklamace a sdělena mu prodloužená lhůta, v níž bude jeho reklamace vyřízena, jakož i důvody, které brání jejímu vyřízení ve shora naznačené lhůtě. Prodloužená lhůta nesmí překročit 30 pracovních dnů (datum odeslání klientovi), resp. 35 dnů (datum doručení klientovi) ode dne, kdy byla reklamace doručena Oberbank AG. Lhůta pro případnou opravu nebo doplnění reklamace klientem, které objektivně brání Oberbank AG reklamaci vyřídit, se do uvedených lhůt nezapočítává.

Pokud ve výjimečných případech ze závažných důvodů nezávislých na vůli Oberbank AG není možno dodržet ani prodlouženou lhůtu, musí tato skutečnost být klientovi písemně oznámena a v tomto oznámení musí být uvedeny důvody, pro které není možno ani prodlouženou lhůtu dodržet. To neplatí v případech, kdy zákon, např. zákon o platebním styku – z.č. 370/2017 Sb., takovou možnost nepřipouští.



IV. Zvláštní ustanovení týkající se reklamací ohledně zúčtování

Klient je povinen ihned po obdržení zprávy o zúčtování na jeho účtu zkontrolovat návaznost zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení plateb a bez odkladu oznámit Oberbank AG případné chyby v zúčtování, popřípadě nezúčtování proveditelných příkazů.

Správnost zůstatku na účtu k poslednímu dni v kalendářním roce potvrzuje klient Oberbank AG ve lhůtě 14 kalendářních dnů po obdržení zprávy o zúčtování nebo v téže lhůtě uplatňuje námítky.

Neobdrží-li Oberbank AG od klienta v uvedené lhůtě potvrzení správnosti zůstatku ani námítky, považuje pro účely inventarizace zůstatek účtu za schválený klientem. Tím však není dotčeno právo klienta uplatnit následně požadavek na odstranění chyb v zúčtování.

Klient je povinen oznámit chyby v zúčtování a uplatňovat požadavek na jejich odstranění u filiálky Oberbank AG, která vede jeho účet, ve lhůtě do dvou let, kdy se o chybě dozvěděl, nejpozději však do 3 let od okamžiku, kdy chyba vznikla. Pověřený zaměstnanec banky požadavek klienta prošetří a zabezpečí odstranění či nápravu chyb.

Oberbank AG opraví vlastní chybné zúčtování týž nebo následující pracovní den po dni, kdy chybné zúčtování zjistila nebo se o něm dozvěděla od klienta, popřípadě od jiné banky.

Pro chybné zúčtování, ať už je Oberbank AG v postavení banky plátce nebo banky příjemce, platí tato pravidla: Chybným zúčtováním se rozumí situace, kdy banka nezúčtovala částku platební transakce v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobila tím nesprávné provedení platební transakce. V takovém případě je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět banky, která nesprávné provedení platební transakce způsobila, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji bance, která nesprávné provedení platební transakce způsobila, k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem o platebním styku – z.č. 370/2017 Sb.

Banka je oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo. Uvedené platí i ve vztahu ke spořitelním nebo úvěrovým družstvům.

Podnět k oprávnému zúčtování lze dát do 3 měsíců ode dne vzniku chyby, v jejímž důsledku došlo k nesprávnému provedení platební transakce.

Opravné zúčtování k tíži účtů správců daní se nepřipouští; pokud Oberbank AG provede nesprávné zúčtování platební transakce vůči správci daně, požádá o vrácení částky příslušného správce daně.

Jako součást opravného zúčtování nahradí Oberbank AG klientovi škodu ve výši běžných úroků z peněžních prostředků na účtu za období, kdy s nimi klient nemohl nakládat.

Výše uvedený postup reklamačního řízení je v souladu s pravidly chování banky dle Kodexu chování mezi bankami a klienty č. 19 / 2005, ke kterém u Oberbank AG dobrovolně přistoupila. V případě pochybností klienta o souladu chování Oberbank AG s ustanoveními Kodexu chování mezi bankami a klienty i po vyřízení jeho reklamace ze strany Oberbank AG, může klient učinit oznámení o této skutečnosti kanceláři Česká bankovní asociace na adrese: Česká bankovní asociace, Vodičkova 30, 110 00 Praha 1, cba@czech-ba.cz.

