

## Reklamační řád Raiffeisen stavební spořitelny a.s

Tento reklamační řád stanoví náležitosti a podmínky řešení reklamací a stížností podaných u Raiffeisen stavební spořitelny a. s., se sídlem Koněvova 2747/99, 130 45 Praha 3 – Žižkov, IČ: 49241257 (dále jen „RSTS“).

### 1. Předmět reklamace, stížnosti

- 1.1 Předmětem reklamace jsou nedostatky v plnění smluvních podmínek příslušné smlouvy o stavebním spoření a o zřízení účtu (dále jen „smlouvy o stavebním spoření“), kterou klient uzavřel s RSTS, vč. Informací před uzavřením smlouvy, Všeobecných obchodních podmínek stavebního spoření, smlouvy o úvěru a dalších dokumentů, které RSTS vydala.
- 1.2 Stížnost je podání, upozorňující na nedostatky v postupech RSTS nebo v plnění právních povinností RSTS, které vyplývají z platných obecně závazných právních předpisů, či na chování jednotlivých zaměstnanců a obchodních zástupců - finančních poradců (dále jen „zástupců“) RSTS.
- 1.3 Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat (uplatnit) jakákoliv osoba včetně osob, které nejsou klienty RSTS (dále jen „stěžovatel“).
- 1.4 Reklamaci nebo stížnost je nutné podat (uplatnit) bez zbytečného odkladu poté, co stěžovatel zjistí nedostatky v postupech RSTS, v plnění právní povinnosti RSTS. Za reklamaci se považuje domáhání práv např. v souvislosti s obsahem či nedoručením výpisu z účtu, obsahem upomínky, úrokového zvýhodnění, nepřiznáním státní podpory stavebního spoření, chybným poradenstvím apod.
- 1.5 Nesprávné rozlišení podání či neuvedení informace, o jaké podání se jedná, je pro řádné vyřízení reklamace nebo stížnosti nepodstatné. Reklamace a stížnosti jsou vyřizovány v sídle RSTS příslušnými odbornými útvary.

### 2. Způsob podání reklamace, stížnosti

- 2.1 Reklamace nebo stížnost se považuje za podanou (uplatněnou) v den, kdy je doručena do sídla RSTS v Praze 3.
- 2.2 Reklamaci nebo stížnost je možné podat (uplatnit) následovně:
  - osobně v provozní době na kterémkoli poradenském místě RSTS (seznam poradenských míst RSTS je zveřejněn na webové adrese [www.rsts.cz](http://www.rsts.cz)) nebo na adrese Koněvova 2747/99, Praha 3,
  - písemně listovní zásilkou zaslanou na adresu Raiffeisen stavební spořitelna a.s., Koněvova 2747/99, 130 45 Praha 3,
  - elektronicky e-mailem zaslaným na adresu [rsts@rsts.cz](mailto:rsts@rsts.cz),
  - telefonicky na bezplatné lince +420 800 11 22 11,
  - prostřednictvím kontaktního elektronického formuláře zveřejněného na webové adrese [www.rsts.cz](http://www.rsts.cz).

### 3. Náležitosti reklamace, stížnosti

- 3.1 V zájmu správného a rychlého vyřízení reklamace nebo stížnosti je třeba uvést:
  - Identifikační údaje stěžovatele a jeho kontaktní údaje, zejména číslo smlouvy o stavebním spoření, jméno a příjmení, v případě fyzické osoby datum narození, v případě právnické osoby její identifikační číslo, dále adresu pro doručování a e-mailové a/nebo telefonní spojení. V případě, že reklamaci nebo stížnost nepodává klient RSTS, avšak klienta RSTS se týká, je nutné uvést též identifikační údaje klienta RSTS.
  - Předmět reklamace nebo stížnosti, včetně popisu významných skutečností, časových údajů atd., a požadavek stěžovatele na řešení.

- Při písemném podání podpis stěžovatele (v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání).

3.2 RSTS doporučuje přiložit doklady prokazující oprávněnost reklamace nebo stížnosti (např. výpis z účtu, kopie platebního příkazu apod.). RSTS má právo vyžádat si doplnění podkladů, aby bylo možné věc řádně prošetřit.

#### **4. Výjimky z přijetí reklamace, stížnosti**

4.1 Podle tohoto Reklamačního řádu se nepostupuje, pokud reklamace nebo stížnost:

- nebyla podána výše uvedeným způsobem, nebo nejsou splněny náležitosti stanovené v čl. 3., a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté pro doplnění či opravu podání,
- netýká se chování nebo jednání RSTS, jejích zaměstnanců či zástupců, jejích produktů a služeb,
- obsahuje požadavek na ochranu svých zájmů neupravených závazkovým vztahem,
- je již vyřizována v RSTS,
- týká se záležitosti, o níž již rozhodl soud či jiný orgán veřejné moci nebo řízení ve věci samé bylo před takovým orgánem již zahájeno,
- byla podána anonymně.

4.2 Reklamační řízení není zahájeno, pokud je požadavek stěžovatele vyřešen na místě.

#### **5. Lhůta pro vyřízení reklamace, stížnosti**

5.1 Nestanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis nebo individuální právní akt závazný pro RSTS kratší lhůtu pro vyřízení reklamace nebo stížnosti, je RSTS povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne podání (uplatnění) reklamace nebo stížnosti nebo ode dne, kdy byly stěžovatelem dodány doplňující podklady.

5.2 RSTS je povinna nejpozději v poslední den lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti zaslat stěžovateli odpověď na reklamaci nebo stížnost, respektive oznámit k podané reklamaci nebo stížnosti své stanovisko. V případě, že nelze reklamaci nebo stížnost vyřídit v příslušné lhůtě, je RSTS povinna stěžovateli oznámit v příslušné lhůtě alespoň důvod, proč nebylo možné reklamaci nebo stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, aktuální stav řešení reklamace nebo stížnosti a rovněž sdělit další postup, včetně uvedení náhradní lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti, je-li to možné.

5.3 RSTS je oprávněna vyžádat si doplnění či opravu reklamace nebo stížnosti stěžovatelem. Pokud si RSTS takovou opravu či doplnění vyžádá, běh lhůty pro vyřízení reklamace nebo stížnosti se přerušuje po dobu, po kterou je reklamace nebo stížnost stěžovatelem doplňována či opravována.

5.4 Odpověď na reklamaci nebo stížnost RSTS doručí stěžovateli, a to způsobem určeným na základě výhradního rozhodnutí RSTS, zpravidla však stejným komunikačním způsobem, kterým byla reklamace nebo stížnost doručena RSTS, pokud nebude se stěžovatelem individuálně dohodnuta jiná forma doručení odpovědi.

#### **6. Možnost odvolání**

6.1 V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace nebo stížnosti, má možnost bez zbytečného prodlení (nejdéle však do 10 pracovních dnů od doručení oznámení o způsobu vyřízení reklamace nebo stížnosti) podat (uplatnit) odvolání, a to písemně na adresu Raiffeisen stavební spořitelna a.s., Koněvova 2747/99, 130 45 Praha 3.

6.2 Odvolání musí směřovat vůči konkrétnímu oznámení o vyřešení reklamace nebo stížnosti. Podávání a vyřizování odvolání vč. příslušných lhůt se řídí přiměřeně postupem stanoveným pro vyřízení reklamace nebo stížnosti v souladu s tímto Reklamačním řádem.

6.3 V případě sporu souvisejícího s poskytováním služeb ze strany RSTS se stěžovatel může obrátit na finančního arbitra (více na [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)). Stěžovatel je též oprávněn se

v případě nespokojenosti s činností RSTS či jejího zástupce obrátit se stížností na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, jako na orgán dohledu nad RSTS, který však není oprávněn rozhodnout v konkrétním sporu mezi RSTS a stěžovatelem.

6.4 Podáním reklamace, stížnosti, odvolání či návrhu na zahájení řízení před finančním arbitrem není dotčeno právo stěžovatele obrátit se s žalobou na příslušný obecný soud.

## **7. Závěrečná ustanovení**

7.1 Reklamační řád je zveřejněn na poradenských místech a na webové adrese [www.rsts.cz](http://www.rsts.cz).

7.2 RSTS je oprávněna tento Reklamační řád změnit. Změna Reklamačního řádu nabývá účinnosti dnem, kdy tuto změnu RSTS oznámí. Postup pro vyřizování reklamací a stížností doručených RSTS stěžovatelem před účinností změny Reklamačního řádu se řídí aktualizovaným zněním Reklamačního řádu, neoznámí-li stěžovatel RSTS, že si přeje vyřídit svou reklamaci nebo stížnost podle znění Reklamačního řádu účinného v okamžiku doručení reklamace nebo stížnosti RSTS.

7.3 Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 10. 02. 2016.