

Pravidla vyřizování stížností

Platná a účinná od 13. 1. 2018

Zveřejnění:

- v provozních prostorách Banky
- na internetové stránce www.commerzbank.cz

Vážení klienti,

vzhledem ke skutečnosti, že COMMERZBANK Aktiengesellschaft, pobočka Praha, se sídlem Praha 2, Jugoslávská 934/1, Vinohrady, 120 20, IČO: 47 61 09 21, zapsaná v Obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, v oddílu A, vložka 7341 pobočka COMMERZBANK Aktiengesellschaft, Frankfurt nad Mohanem, Spolková republika Německo. Zapsaná u obchodního rejstříku Obvodního soudu ve Frankfurtu nad Mohanem pod číslem HRB 32000 (dále jen „Banka“) má zájem na neustálém zvyšování kvality svých služeb, a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, dovoluujeme si Vás tímto obeznámit s pravidly vyřizování stížností.

1. Podání stížnosti

- 1.1. Stížností se rozumí impuls klienta, prostřednictvím kterého vyjadřuje svou nespokojenost s postupem Banky při poskytování jejich produktů nebo služeb, nebo vyjádření nespokojenosti obecně.
- 1.2. Nárok podat stížnost má každý Klient Banky, přičemž pro účely těchto Pravidel vyřizování stížností se Klientem rozumí každá osoba, která má nebo měla smluvní vztah s Bankou a rovněž osoba, která se do kontaktu s Bankou dostala v jiné souvislosti.
- 1.3. Klient může stížnost podat následujícími způsoby:
 - a) **Písemně** (dopisem na adresu Banky, mailem na adresu info@commerzbank.cz, faxem na číslo: 00420 221193 699)
 - b) **Ústně** (v provozních prostorách Banky, nebo prostřednictvím svého poradce).
- 1.4. Klient je povinen podat stížnost, neprodleně poté, co se dověděl o skutečnostech, které jsou předmětem jeho stížnosti.
- 1.5. Bez ohledu na formu podání stížnosti, musí Klient ve své stížnosti uvést minimálně následující údaje, aby bylo ze strany Banky možné její co nejrychlejší a efektivní vyřízení:
 - a) jméno a příjmení Klienta nebo obchodní firmu Klienta
 - b) jméno a příjmení osoby, která Stížnost podává (dále jen „Zástupce“), pokud Klient nejedná sám za sebe
 - c) informace o tom, co je předmětem Stížnosti,
 - d) informace o tom, co Klient požaduje.
- 1.6. Klient nebo Zástupce musí stížnost podepsat, nebo musí být jiným vhodným způsobem ověřeno jeho oprávnění podat stížnost resp. jeho totožnost.
- 1.7. Je-li stížnost vyřízena na místě, bude o způsobu jejího vyřízení sepsán záznam mezi Klientem a Bankou, kde Klient i Banka svými podpisy stvrdí, že se způsobem vyřízení stížnosti souhlasí. Na místě je možné vyřídit pouze stížnost podanou ústně, u které je tento způsob řešení možný a efektivní, a pouze v případě, že Klient nepožaduje finanční nebo jinou kompenzaci.

2. Vyřízení stížnosti

- 2.1. Banka vyřizuje stížnosti bez zbytečného odkladu.
- 2.2. Obecná lhůta pro vyřízení stížností je 30 dnů po dni doručení do Banky. Lhůta pro vyřízení stížností týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po dni doručení do Banky.
- 2.3. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost do výše stanovené lhůty od obdržení stížnosti, informuje Banka v této lhůtě Klienta o aktuálním stavu řešení stížnosti, a o předpokládaném konečném vyřešení stížnosti a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti.
- 2.4. Každá stížnost je řešena příslušnými odbornými útvary Banky.
- 2.5. Není-li Klient spokojen se způsobem vyřízení stížnosti ze strany Banky, může požádat o její opětovné projednání Bankou.

3. Finanční arbitř

Bez ohledu na tato Pravidla vyřizování stížností, se dle zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi mohou klienti v případě sporů z převodu platebních prostředků a elektronických platebních prostředků obracet na orgán pro řešení těchto sporů – finančního arbitra. Právo Klienta obrátit se přímo na soud tímto není dotčeno.