

Reklamačním řádem ČSOB Stavební spořitelny, a.s., je upraven způsob komunikace ČSOB Stavební spořitelny, a.s., a klienta v případě jeho nespokojenosti s poskytovanými službami nebo činností smluvních partnerů ČSOB Stavební spořitelny, a.s. Účelem reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky řešení. Klient reklamaci podává, když se domnívá, že nebyla dodržena smluvní ujednání, případně bylo jednáno v rozporu s právními předpisy. Stížnost Klienta může směřovat i vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování obchodních zástupců ČSOB Stavební spořitelny, a.s., apod. Reklamaci nebo stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro jejich podání, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými právními předpisy a smluvními ujednáními.

I. Způsob podání reklamace, stížnosti

- písemně na adresu ČSOB Stavební spořitelny, a.s.
ČSOB Stavební spořitelna, a.s.
P.O.BOX 30
Depo Hradec Králové 70, 502 30
nebo na e-mailovou adresu: info@csobstavebni.cz
- **telefonicky** prostřednictvím Centra klientské péče na telefonním čísle: 225 225 225 (informace o spoření a úvěrech) nebo 225 228 228 (informace o dalších produktech). Pokud to charakter stížnosti vyžaduje, má ČSOB Stavební spořitelna, a.s., právo vyžádat si písemný podklad.
- **na kterémkoli Poradenském místě ČSOB Stavební spořitelny, a.s.**
- **do datové schránky** ČSOB Stavební spořitelny, a.s. [ukmjjq2](#) (v předmětu zprávy Klient uvede „Reklamace služeb“)
- **prostřednictvím aplikací internetového a mobilního bankovníctví** Československé obchodní banky, a. s

Pro rychlé vyřízení reklamace či stížnosti je třeba uvést:

- identifikační údaje účastníka smluvního vztahu (jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, v případě právnické osoby sídlo právnické osoby, IČO),
- číslo smlouvy (stavebního spoření, úvěrového případu, rizikového životního pojištění, atd.),
- popis reklamace či stížnosti a požadavek na řešení,
- při písemném podání podpis žadatele (v případě právnické osoby podpis osoby oprávněné k jednání).

Doporučujeme přiložit doklady prokazující oprávněnost reklamace či stížnosti (např. výpis z účtu, kopie platebního příkazu apod).

Klient, který podává reklamaci či stížnost, může být vyzván k doplnění podkladů, aby bylo možné věc řádně prošetřit. V případě, že nebudou ze strany klienta ve stanovené lhůtě podklady doplněny, vyřídí ČSOB Stavební spořitelna, a.s., podání pouze podle dodaných údajů.

II. Lhůta pro vyřízení reklamace, stížnosti

- Reklamace či stížnost bude prověřena, posouzena a vyřízena neprodleně. V případě, že reklamaci nebo stížnost nelze vyřešit ihned, ve lhůtě do 5 pracovních dnů ČSOB Stavební spořitelna, a.s. vyhotoví Klientovi potvrzení o přijetí reklamace či stížnosti, kde uvede, kdy Klient uplatnil své právo, co je obsahem reklamace či stížnosti, jaký způsob vyřízení Klient požaduje a předpokládaný termín vyřízení.
- Termín vyřízení stížnosti či reklamace je nejpozději do 30 kalendářních dnů od data doručení do ČSOB Stavební spořitelny, a.s.
- Týká-li se reklamace či stížnost poskytnutí platební služby ze strany ČSOB Stavební spořitelny, a.s., odpoví ČSOB Stavební spořitelna, a.s., nejpozději do 15 pracovních dnů od obdržení takové reklamace či stížnosti. Brání-li nezávisle na vůli ČSOB Stavební spořitelny, a.s., ve vyřízení a zodpovězení určitá objektivní překážka, vyrozumí o tom ČSOB Stavební spořitelna, a.s., v době podle předchozí věty klienta. V takovém případě pak ČSOB Stavební spořitelna, a.s., odpoví Klientovi nejpozději do 35 pracovních dnů od doručení jeho stížnosti či reklamace.
- Veškeré odpovědi a potvrzení poskytuje ČSOB Stavební spořitelna, a.s. Klientovi elektronicky nebo poštou, případně telefonicky prostřednictvím Klientského centra. Telefonické hovory je ČSOB Stavební spořitelna, a.s. oprávněna nahrávat.

III. Vyřízení stížnosti, reklamace

- Stížnosti a reklamace jsou vyřizovány věcně příslušnými útvary.
- Klient je o výsledku reklamace nebo stížnosti vyzooměn písemně (elektronicky či poštou) nebo telefonicky prostřednictvím Klientského centra. To neplatí pro reklamace a stížnosti, které byly vyřizeny ihned při jejich uplatnění. Na žádost klienta poskytne ČSOB Stavební spořitelna, a.s., odpověď vždy v listinné podobě.
- Náklady spojené s vyřizováním stížnosti nebo reklamace Klienta nese ČSOB Stavební spořitelna, a.s.
- Reklamace nebo stížnosti, které se týkají výhradně jiné právnické nebo fyzické osoby, jsou vráceny klientovi.
- Reklamace nebo stížnost, které šetří nezávislý orgán (soud, ČNB, Policie ČR apod.), není řešena duplicitně. Klient je o odložení takové reklamace nebo stížnosti informován.

IV. Možnost odvolání

V případě, že klient není s vyřizováním reklamace nebo stížnosti spokojen, může podat v téže věci další reklamaci či stížnost. Klient má současně právo uplatnit odvolání u Ombudsmana skupiny ČSOB, a to:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na Webových stránkách ČSOB
- e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz nebo do datové schránky Československé obchodní banky, a.s. 8qvdK3s (v předmětu zprávy Klient uvede „Odvolání k vyřizování reklamace“).

V případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, v platném znění, se klient může obrátit na finančního arbitra jako orgán mimosoudního řešení sporů, a to na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1 nebo prostřednictvím internetových stránek www.finarbitr.cz. Právo reklamující osoby obrátit se na soud tím není dotčeno.

V. Reklamace či stížnosti u zprostředkovaných produktů

U produktů, jejichž nabídku ČSOB Stavební spořitelna, a.s., zprostředkovává, avšak poskytovatelem služby je jiný subjekt skupiny ČSOB, je třeba, aby se klient písemně obrátil na níže uvedené kontaktní adresy, a to v závislosti na tom, kdo je poskytovatelem příslušného produktu:

Hypotéka

Hypoteční banka, a.s.
Radlická 333/150
150 57 Praha 5

Penzijní spoření

ČSOB Penzijní společnost, a. s.
Radlická 333/150
150 57 Praha 5

Investiční životní pojištění

ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB
Zelené předměstí
Masarykovo nám. 1458
532 18 Pardubice

Pojištění majetku a odpovědnosti

ČSOB Pojišťovna, a.s., člen holdingu ČSOB
Zelené předměstí
Masarykovo nám. 1458
532 18 Pardubice

Produkty Československé obchodní banky, a.s., Ery a Poštovní spořitelny

(obchodní značky Československé obchodní banky, a.s.)
Československá obchodní banka, a. s.
Radlická 333/150
150 57 Praha 5

V. Reklamace či stížnosti u zprostředkovaných produktů

Orgánem dohledu nad činností ČSOB Stavební spořitelny, a.s., je Česká národní banka, adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, internetové stránky www.cnb.cz. Pokud klient nesouhlasí s tím, jak mu ČSOB Stavební spořitelna, a.s., poskytla platební službu, je oprávněn podat podnět České národní bance, jíž jsou mimo jiné svěřeny pravomoci v oblasti ochrany spotřebitele.

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dne 1.3.2026. Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem ČSOB Stavební spořitelny, a.s., je zveřejněn na internetových stránkách www.csobstavebni.cz