

## **Reklamační řád HSBC Bank plc – pobočka Praha**

Tento reklamační řád HSBC Bank plc – pobočka Praha (dále jen Reklamační řád) upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen Klient) s HSBC Bank plc – pobočka Praha (dále jen Banka) v případech, kdy se Klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o bankovním produktu či službě, ve všeobecných obchodních podmínkách Banky či povinnosti plynoucí z příslušných zákonů.

### **Způsob podávání reklamace a forma reklamace**

Reklamace se podávají:

- Přednostně v písemné formě a to na adresu sídla Banky - HSBC bank plc, pobočka Praha, Florentinum Na Florenci 15, 110 00 Praha 1,
- Osobně v obchodním místě Banky do rukou pověřeného pracovníka Banky nebo jím pověřené osoby). Je-li reklamace podávána ústně, pracovník Banky provede její písemný záznam. Klient stvrdí svým podpisem jeho úplnost a pravdivost a obdrží jeho kopii,
- E-mailem na adresu: customerservicecz@hsbc.com. V takovém případě provede Banka její záznam v elektronické formě, nebo
- Telefonicky na číslo: 225024600. Při telefonickém podání je Banka oprávněna hovory nahrávat.

### **Potvrzení o převzetí reklamace**

- Přijetí reklamace podané telefonicky je potvrzeno okamžikem přijetí a zaznamenáním příslušného telefonátu.
- Přijetí reklamaci a jiných podání Klienta, která Klient nepředal Bance osobně nebo telefonicky, Banka potvrdí odesláním potvrzení o přijetí reklamace. Banka potvrzení odešle nejpozději následující pracovní den po přijetí reklamace.
- Nesprávné či neúplné podání je možné opravit či doplnit do 10 dnů od doručení výzvy Banky.

### **Náležitosti reklamace**

Reklamace musí být dostatečně určitá, zejména musí obsahovat:

- identifikaci Klienta (jméno Klienta, jeho IČO, adresu a číslo účtu a kontaktní údaje na podavatele reklamace),
- přesný popis případu s uvedenými daty, čísly, částkami,
- dokumentaci k případu ve formě příloh k reklamaci. V případě předložení kopií těchto dokumentů musí být tyto úředně ověřeny.

Banka se může zabývat i částečně neurčitým reklamačním podáním (anonymním, nebo bez specifikace předmětu), nebo podáním reklamace jiným než výše uvedeným způsobem, ale pouze pokud to považuje za účelné a vhodné a pokud to určitost reklamačního podání nevyklučuje.

### **Výjimky z přijetí reklamace**

Reklamaci není možné přijmout, jestliže:

- Není dodržen způsob, forma nebo nejsou splněny náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečně lhůtě poskytnuté Bankou pro doplnění či opravu podání.
- Podatel není Klientem Banky nebo osobou oprávněnou k jednání jménem Klienta.
- Již probíhá její vyřizování jiným řešitelem v Bance.
- Ve věci rozhodl soud nebo řízení ve věci samé bylo již před soudem zahájeno.
- Uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

### **Způsob vyřízení reklamace**

- Reklamace řeší pověřený pracovník Banky za spolupráce odborných útvarů Banky.

### **Lhůty k vyřízení reklamace**

Veškeré reklamace Banka řeší bez zbytečného odkladu, nejdéle do 35 pracovních dnů od obdržení reklamace do Banky.

Lhůta pro odpověď na reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb je 15 pracovních dnů od obdržení reklamace. V tomto případě Banka na žádost poskytne odpověď v listinné podobě. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb ve lhůtě 15 pracovních dnů, informuje Klienta o překážkách, které Bance ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení reklamace.

### **Možnost odvolání**

Pokud Klient není s vyřízením reklamace spokojen, může se obrátit na nadřízeného pracovníka řešitele (vedoucí pracovník pobočky), který o odvolání rozhodne a o svém rozhodnutí Klienta vyrozumí do 30 dní od obdržení odvolání.

Pokud Klient do 30 dní od obdržení výsledku reklamace neprojeví aktivitu směřující k dalšímu řešení, považuje se reklamace za uzavřenou.

### **Zvláštní ustanovení týkající se reklamací v oblasti obchodování s investičními nástroji**

V případě reklamace týkající se oblasti poskytování investičních služeb Bankou, resp. činností, které Banka vykonává na základě licence obchodníka s cennými papíry, se Klient může vždy obrátit se svým reklamačním podáním na Českou národní banku.

Podání reklamace není zpoplatněno. Podáním reklamace není také dotčeno právo Klienta obrátit se na obecný soud.

### **Závěrečná ustanovení**

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 13. 8. 2018.
- Tento Reklamační řád je k dispozici v obchodních místech Banky.