

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 reklamací 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

- Lhůta pro vyřízení reklamace je obecně 30 dnů od doručení reklamace do Banky. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává. Pokud není možné reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Banka (řešitel) povinna Klienta písemně informovat o odpovídajícím předpokládaném termínu vyřízení reklamace.
- Specifická kratší lhůta v délce 15 pracovních dnů se použije na odpověď na reklamaci v souvislosti s poskytováním platebních služeb. 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.

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. 1. 2018.
- Tento Reklamační řád je k dispozici v obchodních místech Banky.