



Reklamační řád: Pravidla postupu vyřizování stížností

Znění: 2018

I. Filosofie a cíle našeho postupu vyřizování stížností

Spokojenost našich klientů u nás stojí na prvním místě. Pokládáme za důležité poskytnout Vám možnost k vyjádření Vaší kritiky. Z tohoto důvodu naše banka již před několika lety ukotvila příslušnou filosofii, jejímž cílem je objasňovat a urovnávat nesrovnalosti regionálně přímo namísto, pokud možno v rámci dialogu s naším klientem.

Zřídili jsme pracoviště pro vyřizování stížností a zavedli opatření pro jejich vyřizování. Cílem našeho postupu vyřizování stížností je zabezpečení řádného a rychlého zpracování stížností klientů. Došlé stížnosti jsou vyhodnocovány za účelem odstranění opakujících se chyb. Takto chceme zajistit vysokou úroveň spokojenosti klientů a dlouhodobě upevnit vazbu mezi klientem a bankou.

II. Postup vyřizování stížností

- (1) Stížnost mohou podat všichni klienti a potenciální klienti (např. fyzické osoby (jednotlivé osoby), právní entity/podniky nebo organizace), kterých se dotýkají aktivity našeho institutu

Banka

Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG

Wörthstr. 14

D-92637 Weiden i. d. OPf.

Německo

zaznamenána v rejstříku družstev ve Weidenu pod číslem. 63

jednající prostřednictvím odštěpného závodu

Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG pobočka Cheb

IČO: 00671126; se sídlem

Kubelíkova 4

CZ-350 02 Cheb

Česká republika,

zaznamenaného v obchodním rejstříku vedeném u krajského soudu v Plzni, v oddílu A, vložce č. 3026.

Stížnosti/reklamace by měly být podávány okamžitě/co možná nejdříve po vzniku jejich důvodu.

- (2) Naší filozofií je řešit stížnost pokud možná regionálně přímo namísto v rámci konstruktivního dialogu s podavatelem/klientem. Není-li to možné, odpovídá za zpracování stížnosti pracoviště pro vyřizování stížností Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG.

Stížnosti ohledně pobočky v České republice lze podávat jak elektronicky, tak i písemně nebo ústně.

Elektronické stížnosti lze zasílat na beauftragtenwesen@vr-nopf.de.

V případě písemných stížností kontaktujte prosím:

Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG

- Beschwerdemanagement-

Wörthstr. 14

D-92637 Weiden i. d. OPf.

Německá spolková republika

Písemnou stížnost lze odevzdat i osobně v jedné z poboček banky na území České republiky.

- (3) Pro zpracování stížnosti potřebujeme následující údaje:
- identifikační údaje a poštovní spojení klienta/podavatele:
 - příjmení, jméno
 - v případě fyzické osoby číslo narození (bylo-li přiděleno) nebo číslo účtu
 - v případě právních entit/podniků nebo organizací IČO (bylo-li přiděleno) nebo číslo účtu
 - a ucelené kontaktní údaje (adresa, telefonní číslo, popř. e-mail)
 - popis skutkového stavu věci
 - udání důvodu stížnosti
 - datum a čas reklamované události
 - popis věci/ situace popř. průběhu události
 - formulace požadavku resp. uvedení cíle stížnosti (např. odstranění chyby, zkvalitnění služby, vyjasnění rozdílného názoru)
 - popř. další vysvětlení
 - fotografie/kopie potřebné k pochopení případu (jsou-li k dispozici)
 - podává-li klient/podavatel stížnost ve jménu nebo z pověření třetí osoby, oprávnění k zástupu vystavené touto osobou.
- (4) Odpověď bude, v závislosti na složitosti stížnosti, poskytnuta během přiměřené lhůty od obdržení stížnosti.
- Běžná lhůta pro vyřízení stížnosti činí dva kalendářní týdny od obdržení stížnosti (vyjma reklamací v oblasti (hotovostního) platebního styku a karetních platebních transakcí, které se ve smyslu zákonných předpisů zpracovávají ihned.
- Nemůže-li banka tuto dvoutýdenní lhůtu dodržet, zašle klientovi/podavateli do dvou týdnů od obdržení stížnosti písemné potvrzení o obdržení stížnosti, ve kterém uvede prodlouženou lhůtu pro vyřízení stížnosti (v délce max. jednoho měsíce od obdržení stížnosti) a pokud možno i předběžné vyrozumění.
- Tuto jednoměsíční lhůtu smí banka překročit pouze ve výjimečných případech, přičemž podavatele písemně informuje nejen o délce lhůty vyřízení, ale i o důvodech, které k překročení této jednoměsíční lhůty vedly.
- Je-li možné konečné vyřízení stížnosti během dvoutýdenní lhůty, obdrží klient/podavatel od banky odpověď, která může následovat i formou telefonického kontaktu.
- (5) V případě, že Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG resp. Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG jednajícím prostřednictvím odštěpného závodu Volksbank Raiffeisenbank Nordoberpfalz eG pobočka Cheb stížnosti klienta/podavatele zcela nevyhoví, obdrží klient/podavatel srozumitelné odůvodnění.

III. Ostatní

- (1) Zpracování stížností je bezplatné.
- (2) Tento Reklamační řád: Pravidla postupu vyřizování stížností je k dispozici v obchodních prostorách banky na území České republiky.
- (3) Tento Reklamační řád je/tato Pravidla postupu vyřizování stížností jsou podrobována pravidelné kontrole.