

Reklamační řád SAB Finance a.s.

Reklamační řád SAB Finance a. s., se sídlem Senovážné nám. 1375/19, 110 00 Praha 1 (dále jen „SABF“), upravuje způsob komunikace SABF s klienty či potenciálními klienty (dále jen „Klient“) v případech, kdy Klient podává SABF reklamaci či stížnost. Reklamační řád stanovuje postup pro podávání, obsahové náležitosti a postup pro vyřizování reklamací a stížností.

PŘIJÍMÁNÍ REKLAMACÍ A JEJICH NÁLEŽITOSTI

Reklamacie jsou přijímány každý pracovní den v obvyklé pracovní době. Klient může reklamaci podat:

- osobně nebo písemně provozovně SABF, Kvítková 4352, 760 01 Zlín příp. písemně do sídla SABF, Senovážné náměstí 19, 110 00 Praha1,
- e-mailem na adresu reklamace@sab.cz,
- telefonicky prostřednictvím nahrávaných telefonních linek (v případě reklamace z oblasti vypořádání obchodu tel. 267 220 229, v ostatních případech tel. 267 220 210).

O ústní reklamaci, kterou nelze vyřídit ihned při podání, sepíše přijímající zaměstnanec SABF písemný záznam se kterým se klient seznámí a stvrdí jej svým podpisem.

Podaná reklamacie musí obsahovat následující údaje o Klientovi a předmětu reklamace:

- jméno, příjmení a datum narození u fyzické osoby, u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, popř. obchodní firmu,
- název / obchodní firmu, IČO a sídlo u právnické osoby,
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy SABF k reklamaci či stížnosti,
- číslo Rámcové smlouvy,
- přesný popis obsahu reklamovaného případu s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů,
- datum podání reklamace či stížnosti

VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Lhůta pro vyřízení reklamace či stížnosti je 15 pracovních dnů od doručení reklamace či stížnosti do SABF. Brání-li vyřízení stížnosti nebo reklamace v době 15 pracovních dnů překážka nezávislá na vůli SABF, vysvětlí klientovi v této lhůtě překážky, které brání ve včasném vyřízení stížnosti nebo reklamace. Stížnost nebo reklamace s odkladem lhůty musí být vyřízena nejpozději do 35 pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamace. Lhůta pro opravu či doplnění reklamace se do této lhůty nezapočítává.

Klient je oprávněn uplatnit reklamaci neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce nejpozději do 13 měsíců ode dne odepsání peněžních prostředků z platebního účtu.

O způsobu vyřízení reklamace je Klient informován písemně, telefonicky, nebo osobně. Ve vyznění je uvedeno stanovisko o oprávněnosti, či neoprávněnosti reklamace a důvody, které byly pro něj rozhodující.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není s vyřízením reklamace či stížnosti spokojen, může se obrátit písemně do sídla SABF na adresu SAB Finance a.s., Senovážné náměstí 19, 110 00 Praha 1. Klient může své odvolání zaslat také e-mailem na adresu reklamace@sab.cz.

DALŠÍ MOŽNOSTI KLIENTA

V souladu se zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, se Klient může obrátit též na Finančního arbitra, který je mimo jiné příslušný k rozhodování sporů mezi poskytovateli platebních služeb

a uživatelů platebních služeb při poskytování platebních služeb na adrese Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, internetové stránky: www.finarbitr.cz, e-mail: arbitr@finarbitr.cz.

Klient se může se stížností obrátit též na veřejného ochránce práv, internetové stránky: <https://www.ochrance.cz/>, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Klient se může se stížností obrátit též na Českou národní banku (www.cnb.cz), která vykonává dohled nad platebními institucemi.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách SABF (www.sab.cz), a dále je dostupný v sídle a provozovně SABF.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dne 9. 10. 2019.