

REKLAMAČNÍ ŘÁD
The Royal Bank of Scotland N.V.
(pobočka zahraniční banky v České republice)

COMPLAINTS PROCEDURE RULES
The Royal Bank of Scotland N.V.
(a branch of foreign bank in the Czech Republic)



1. Základní ustanovení **Basic provisions**

The Royal Bank of Scotland N.V. společnost založená a řídicí se právem Holandského království se sídlem na adrese Gustav Mahlerlaan 10, 1082PP, Amsterdam, zapsaná v obchodním rejstříku Obchodní a průmyslové komory pro Amsterdam, spis. zn. 33002587 podnikající na území České republiky prostřednictvím organizační složky The Royal Bank of Scotland N.V. se sídlem Jungmannova 24, Praha 1, PSČ 110 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A, vložka 7209, IČ 36 715 115 (dále v textu jen „banka“) vydává tento Reklamační řád The Royal Bank of Scotland N.V. (dále v textu jen „reklamační řád“).

The Royal Bank of Scotland N.V. the Company established and regulated by the laws of Netherlands, with its registered seat at Gustav Mahlerlaan 10, 1082PP, Amsterdam, entered in the Commercial Register of the Commercial and Industry Chamber for Amsterdam, File No. 33002587 conducting its business in the Czech Republic through its branch The Royal Bank of Scotland N.V. with its registered seat at Jungmannova 24, Prague 1, Postal Code 110 00, maintained in the Commercial Register of the city court of Prague, Section A, Insert 7209, Identification No. 36 715 115 (hereinafter referred to as the „Bank“) has issued this Complaints Procedure Rules The Royal Bank of Scotland N.V.(hereinafter referred to as the „Complaint Procedure“).

Tento reklamační řád upravuje právní vztahy vzniklé mezi klientem a bankou na základě a v souvislosti s uplatňováním reklamací klientů týkajících se kvality nebo správnosti služeb, které banka poskytuje klientovi a v rámci toho zejména postupy a lhůty vyřizování klienty uplatňovaných reklamací, způsob úhrady nákladů spojených s reklamačním řízením a všechny ostatní právní vztahy s tím související.

This Complaints Procedure shall govern the legal relations originating among the Client and the Bank on the basis and in respect with the performance of the Client's complaints concerning the quality or the correctness of the services and in terms of it namely the process and the period for dealing with the complaints submitted by the Clients, the method of the reimbursement of the costs incurred with the Complaint Procedure and all other related legal relations.

Reklamací se podle tohoto reklamačního řádu rozumí uplatnění nároku klienta ve lhůtách stanovených tímto reklamačním řádem pro ověření správnosti a kvality služeb banky.

The Complaint shall be deemed in accordance with this Complaint Procedure a claim raised by the Client within the period determined by this Complaint Procedure to verify the correctness and the quality of the Bank's services.

2. Postupy a lhůty pro vyřizování reklamací **The process and the time limit of execution of the complaint regulations**

2.1. Banka přijímá reklamace správnosti a kvality svých služeb v kterékoliv své organizační složce, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na druh poskytovaných služeb. Během celé provozní doby pro veřejnost je v bance přítomen zaměstnanec pověřený přebírat reklamace.

The Bank shall accept the complaints concerning the correctness and quality of its services in any of its branch, where such an acceptance of a complaint is with the respect to the type of provided services possible.

2.2. Po převzetí reklamace vydá banka klientovi písemný doklad o provádějících reklamaci a jejím obsahu a o způsobu vyřízení reklamace ve lhůtách níže uvedených, a to i tehdy, pokud nevyhoví reklamaci v plném rozsahu již při jejím podání

After acceptance of the complaint the Bank shall issue to the Client a written certificate concerning the acceptance of the complaint and its content and the method of the settlement of the complaint within the period as stated below, and this also if the Bank doesn't settle a claim in its whole content already by its submission.

2.3. Banka rozhodne o oprávněnosti reklamace ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává čas potřebný na odborné posouzení reklamované vady, který však nesmí trvat déle než 30 (třicet) kalendářních dnů.

The Bank shall decide on the validity of the complaint immediately, in more difficult cases within three working days. The time necessary to consider the complaint shall be not taking into account into this period, but it should not last longer than 30 (thirty) calendar days.

- 2.4. V případě reklamací operací provedených platební kartou se lhůta pro vyřízení reklamace řídí příslušnými předpisy karetní asociace. Klient je do 30 kalendářních dnů od převzetí reklamace informován o stavu a průběhu vyřizování reklamace.

Complaints related to the payment card transactions must be handled in the period as per the procedure of the card association. The client is informed by 30 calendar days from the acceptance day about the status of the complaint's process.

- 2.5. Náklady spojené s reklamací hradí banka, tím není v případě neoprávněné reklamace dotčeno právo na náhradu škody banky

The costs related to the complaint shall be born by the Bank, the right for a compensation for the Bank is not affected in case of an unjustified complaint.

3. Práva a povinnosti klienta ***Rights and obligations of the Client***

- 3.1. Reklamace musí mít formu písemné žádosti a musí být vlastnoručně podepsána oprávněnou osobou, tzn. klientem nebo osobou oprávněnou jednat za klienta. Oprávněná osoba resp. klient může podat reklamaci:

The complaint shall have a form of a written request and must be signed by the authorized person, e.g. Client or authorized person acting on behalf of the Client. The entitled person or the Client can file a complain:

- a) písemně na adresu banky;
in writing to the adress of the Bank;
- b) osobně na adrese banky, Jungmannova 24, Praha 1, PSČ 110 00 nebo Hilleho 6, Brno, PSČ 602 00 a to během provozních hodin;
in person on the address of the Bank, Jungmannova 24, Prague 1, Postal Code 110 00, or Hilleho 6, Brno, Postal Code 602 00 and this within the business hours.

Reklamační řízení začíná doručením reklamace klientem nebo oprávněnou osobou v souladu s čl. 3.1 tohoto reklamačního řádu, přičemž za den doručení reklamace se považuje u poštovních zásilek - den doručení reklamace do podatelny sídla banky a při osobním doručení - datum na kopii reklamace klienta, kterým zaměstnanec banky potvrdí převzetí reklamace.

The Complaint Procedure shall start by delivery of the complaint by the Client or by the authorized person in accordance with the Article 3.1 of this Complaint Procedure, as a day of the delivery of the complaint shall be taken in case of the deliveries by post – the day of delivery of the complaint into the seat of the Bank, and in case of the delivery in person – the date on the copy of the Client's complaint where the employee of the Bank confirms the reception of the complaint.

- 3.2. Reklamace musí obsahovat zejména identifikační údaje klienta a musí z ní být zřejmé kdo ji podává, komu je určena, předmět reklamace a popis skutkového stavu. Banka nesmí mít žádné pochybnosti o totožnosti klienta, který podal písemnou reklamaci, az tohoto důvodu má právo na zjištění a ověření totožnosti klienta v souladu s obecně platnými zákonnými normami.

The Complaint shall contain namely identification data of the Client and at the same time there shall be evident who is submitting it, to whom it is addressed, the subject of the complain and the description of the facts of the case. The Bank must not have any doubts about the identity of the Client submitting the written complaint and for this reason the Bank is entitled to identify and verify the identity of the Client in accordance with the legislation.

- 3.3. Klient je povinen při reklamaci předložit všechny doklady a důkazy překazující věrohodným způsobem v písemné reklamaci jím tvrzené skutečnosti. V případě potřeby je banka oprávněna za účelem získat doplňující informace k reklamaci telefonicky nebo jiným způsobem kontaktovat klienta a požádat ho o písemné doplnění podkladů (případně porovnání originálů s fotokopii).

The Client is obliged to submit along with the complaints all of the documents and evidences evidencing the facts declared by the Client in the complaint. In case of a need the Bank is entitled for the purpose of obtaining of follow-up information to the complaint to contact the Client per telephone or by another way and require the follow-up of the documentation (or for comparing of the originals with the photocopies).

- 3.4. Pokud reklamace neobsahuje předepsané náležitosti podle bodu 3.2. tohoto reklamačního řádu nebo klient nedoloží požadované doklady dokumentující jeho písemné tvrzení bez zbytečného odkladu má banka právo vyzvat klienta, aby ve stanovené lhůtě doplnil nebo upřesnil jednotlivé skutečnosti uvedené v reklamaci. Součástí výzvy je i poučení, že v případě neposkytnutí požadované součinnosti, doplnění nebo opravy podání bude reklamace považována za neoprávněnou a reklamační řízení zastaveno

If the complaint doesn't contain the requirements in compliance with the Article 3.2. of this Complaint Procedure or the Client will not deliver the required documentation his written statements without any delay the Bank is entitled to call on the Client to amend or specify the relevant facts stated in the complaint. The Client shall be instructed in the appeal that in case not providing a required co-operation, amendments or correction of the submitted complaint the complain shall be taken as unjustified and the complain procedure shall be stopped.

- 3.5. Klient je povinen bance poskytnout veškerou součinnost, potřebnou k objasnění reklamované skutečnosti. Pokud klient odmítne poskytnout součinnost bude v souladu s článkem 3.4 tohoto reklamačního řádu reklamační řízení zastaveno

The Client is obliged to provide the Bank with all the cooperation necessary to clarify the facts under the complaint. If the Client refuses to provide the cooperation should the complaint procedure in compliance with the Article 3.4 of this Complaint Procedure shall be ceased.

4. Závěrečný ustavení **Final provisions**

- 4.1. Banka a Klient se dohodli, že právní vztahy mezi bankou a klientem výslovně neupravené tímto reklamačním řádem, se budou řídit příslušnými ustanoveními jednotlivých smluv uzavřených mezi bankou a klientem, příslušnými ustanoveními Všeobecných obchodních podmínek The Royal Bank of Scotland NV, příslušnými ustanoveními zvláštních obchodních podmínek vydaných k jednotlivým bankovním produktům, ustanoveními Obchodního zákoníku, Občanského zákoníku a ostatních souvisejících právních předpisů platných na území České republiky

The Bank and the Client have agreed that the legal relations between the Bank and the Client explicitly not regulated by this complain order, shall be regulated by the relevant provisions of particular Contracts, concluded among Bank and the Client, by relevant provisions of the general business conditions The Royal Bank of Scotland N.V., relevant provisions of special business conditions issued to the particular bank products, provisions of the Business Code, Civil Code and other related legal ordinance valid in the Slovak Republic.

- 4.2. Banka je oprávněna v závislosti od změn příslušných právních předpisů nebo své obchodní politiky tento reklamační řád kdykoliv změnit nebo doplňovat. Tuto změnu spolu s určením její platnosti sdělí banka klientovi zveřejněním v obchodních prostorách banky a na internetových stránkách banky

The Bank is entitled in dependence from the changes of the relevant legal ordinance or its business politics is this complaint order anytime to change or amend. This change, together with an indication of the effectiveness of the Bank shall notify the client in the publishing business premises of the Bank and the Bank's website.

- 4.3. Tento reklamační řád se nevztahuje na stížnosti, tj. podání, v nichž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s Bankou.

This complaints procedure does not apply to the plaint in which the interest is not covered by the contractual relationship with the Bank.

- 4.4. Tento reklamační řád vstupuje v platnost 1. dubna 2010.

This complaint order shall be in the effectiveness since 1. April 2010.

The Royal Bank of Scotland N.V.

**Jungmannova 745/24
110 00 Praha 1, Česká republika
Tel. (420) 244 051 111**

**Hilleho 6
602 00 Brno, Česká republika
Tel. (420) 545 423 800**

**www.rbs.cz
www.rbs.com**