

## Reklamační řád

Reklamační řád ČSOB Factoring, a.s. (dále jen „ČSOBF“) upravuje způsob komunikace Klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a ČSOBF v případech, kdy Klient podává ČSOBF reklamaci nebo stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s jejich podáním a podmínky jejich řešení.

Reklamaci Klient podává v případě, že se domnívá, že ČSOBF nedodržel smluvní ujednání, případně že jednal v rozporu s právními předpisy. Stížnost Klienta směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování pracovníků skupiny ČSOB, poskytující služby ČSOBF v rámci outsourcingu apod. Reklamace a stížnosti pro účely Reklamačního řádu dále označujeme souhrnným názvem „Podání“.

### I. NÁLEŽITOSTI

- Podání musí obsahovat:  
jméno, příjmení, datum narození – u fyzické osoby – podnikatele dále IČO, u právnické osoby název/obchodní firmu, IČO a sídlo.
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy ČSOBF k Podání,
- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů (např. smluvní dokumentace, dosavadní komunikace v této věci s pracovníky skupiny ČSOB, poskytující služby ČSOBF v rámci outsourcingu) a případné další náležitosti dle konkrétní stížnosti/reklamace.

ČSOBF je oprávněn vyzvat Klienta k doplnění Podání. Pokud Klient Podání ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je ČSOBF podle dodaných údajů.

### II. ZPŮSOB PODÁNÍ REKLAMACÍ A STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ

Klient ČSOBF může Podání uplatnit jedním z následujících způsobů:

- **elektronicky** například přes [Formulář](#) či přes datovou schránku 2a8dms2 (zprávu označte „Reklamace/stížnost“), nebo e-mailem na adresu [info@csobfactoring.cz](mailto:info@csobfactoring.cz)
- **dopisem** na adresu sídla společnosti: **ČSOB Factoring, a.s.**, Výmolova 353/3 150 50 Praha 5,

### III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

V případě nesouhlasu s postupem ČSOBF se Klient může obrátit na Ombudsmana skupiny ČSOB, a to prostřednictvím [kontaktního formuláře ombudsmana](#), e-mailem na adresu: [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz), do datové schránky Banky 8qvdK3s (ve věci zprávy Klient uvede „Odvolání k vyřízení reklamace“, nebo poštou na adresu: Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.

### IV. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ PODÁNÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O JEHO VYŘÍZENÍ

- Podání je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci nebo stížnost, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.
- Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 pracovních dnů od doručení do ČSOBF, lhůta pro případnou opravu nebo doplnění Klientem se nezapočítává. Není-li možné reklamaci nebo stížnost v stanovené lhůtě vyřídit, ČSOBF Klienta informuje o předpokládaném termínu vyřízení.

O vyřízení Podání ČSOBF Klienta informuje e-mailem či písemně.

### V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Reklamační řád je zveřejněn na webových stránkách ČSOBF <https://www.csobfactoring.cz/>.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1.4.2026.