



Informace o poskytovaných službách pro klienty Raiffeisen stavební spořitelny a.s.

Ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, informuje tímto Raiffeisen stavební spořitelna a.s. své klienty o podmínkách poskytování služeb, o pojištění vkladů a o vyřizování stížností.

Podmínky poskytování služeb v Raiffeisen stavební spořitelně a.s.

- Podmínky pro přijímání vkladů, poskytování úvěrů a ostatní služby vyplývají ze zákona č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, v platném znění, jsou specifikovány ve Všeobecných obchodních podmínkách stavebního spoření a Podmínkách pro poskytování úvěrů ze stavebního spoření Raiffeisen stavební spořitelnou a.s. (dále jen „spořitelna“)
- Pokud jsou některé podmínky dle Všeobecných obchodních podmínek platné na základě rozhodnutí spořitelny, jsou vždy před jejich platností vyhlášeny Oznámením.
- Všechny tyto dokumenty jsou k dispozici na všech pracovištích spořitelny
- Konkrétní podmínky jsou sjednány ve Smlouvě o stavebním spoření a o zřízení vkladového účtu nebo ve Smlouvě o úvěru ze stavebního spoření, resp. Smlouvě o překlenovacím úvěru a úvěru ze stavebního spoření.

Pojištění vkladů

- Spořitelna je dle zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, v platném znění, bankou a je dle § 41a tohoto zákona povinně účastna v systému pojištění pohledávek z vkladů, tzn. spořitelna je povinna odvádět předepsaný roční příspěvek do Fondu pojištění vkladů, ze kterého jsou vypláceny náhrady klientům v případě, pokud by spořitelna nebyla schopna dostát svým závazkům.
- spořitelna je povinna poskytnout fondu podklady potřebné pro zahájení výplaty náhrady za pohledávky z vkladů.
- Náhrada se poskytuje v souladu s § 41e tohoto zákona ve skutečné výši pohledávky (popř. po snížení o započtené závazky téže osoby), nejvýše však v částce odpovídající ekvivalentu 50.000,- EUR pro jednu oprávněnou osobu. Součástí pojištěné pohledávky jsou i úroky ke dni zahájení plateb.
- Právo oprávněné osoby na plnění z Fondu se promlčí uplynutím pěti let ode dne stanoveného jako den zahájení plateb.

Vyřizování stížností

- Spořitelna má stanoven vnitřní postup pro vyřizování stížností, podle kterého musí být stížnost klienta vyřízena do 30 dnů od jejího doručení. Nelze-li v této lhůtě stížnost vyřídit, je klient písemně informován o předpokládaném termínu vyřízení.
- Anonymní stížnost se řeší jen v případě, že obsahuje konkrétní údaje o porušování obecně závazných nebo vnitřních předpisů a označení zaměstnance, který se tohoto jednání dopustil.
- O ústně přednesených stížnostech se zpracuje písemný záznam.
- Při vyřizování stížností dbá spořitelna na dodržování bankovního tajemství.
- Má-li stížnost písemnou formu, je o výsledku šetření a způsobu vyřízení klient rovněž informován písemně.
- S případnými spory, které vzniknou mezi klientem a spořitelnou při provádění peněžních převodů se mohou strany obracet na finančního arbitra. Právo klienta obrátit se na soud tím není dotčeno.

V Praze dne 1.11.2009