

Bank of China (CEE) Ltd. Prague Branch

Reklamační řád

1. Obecné informace

1.1. Tento Reklamační řád upravuje hlavní zásady vyřizování reklamací podaných klienty Bank of China (CEE) Ltd. Prague Branch (dale jen "BOC CZ").

1.2. Za reklamaci se považuje každé formální podání klienta vůči BOC CZ vyjadřující nesouhlas s postupem BOC CZ při poskytování služby nebo informující BOC CZ o problému, který klient podstoupil či podstupuje ve vztahu k BOC CZ a službám poskytovaným BOC CZ. K formálnímu označení tohoto podání BOC CZ nepřihlíží a postupuje vždy podle tohoto Reklamačního řádu.

2. Náležitosti reklamace

2.1. Reklamace musí obsahovat přesné a úplné údaje identifikující klienta, službu BOC CZ, které se reklamace týká, a dále přesný a úplný popis případu s uvedením potřebných detailů.

2.2. Reklamace musí obsahovat informaci, jaké má klient požadavky vůči BOC CZ, resp. čeho se vůči BOC CZ domáhá.

3. Podání reklamace

3.1. Reklamace se podává k rukám, vedoucího toho útvaru BOC CZ, kterého se reklamace týká, V případě nespokojenosti s vyřízením reklamace má klient možnost se odvolat ke generálnímu řediteli (vedoucímu odštěpného závodu) nebo k zástupci generálního ředitele.

Complaint Handling Rules

1. General Information

1.1. These Complaint Handling Rules govern basic principles of handling of complaints lodged by clients of Bank of China (CEE) Ltd. Prague Branch, (hereinafter "BOC CZ").

1.2. A complaint is understood to be each client's formal action towards BOC CZ expressing criticism of or disagreement with proceeding of service providing by BOC CZ or informing BOC CZ about a problem which the client experienced or has experienced in relation to BOC CZ and services provided by BOC CZ. BOC CZ does not take into account the formal title of such action and these Complaint Handling Rules are always applied.

2. Terms of Complaint

2.1. Exact and complete information on the client's identity, BOC CZ service which is related to the complaint and the exact and complete description of the case incl. necessary details are required to be mentioned in the complaint.

2.2. Information on the client's demands towards BOC CZ or what is claimed by the client towards BOC CZ is required to be mentioned in the complaint.

3. Complaint Lodging

3.1. A complaint could be lodged for attention of a head of the department which is concerned by the complaint. In case of dissatisfaction with the complaint handling the client can always appeal to the General Manager (Head of Branch) or the Deputy General Manager.

3.2. Klient může podat reklamaci písemně, telefonicky či osobně v prostorách BOC CZ; v takovém případě příslušný zaměstnanec BOC CZ (obvykle klientův Relationship Manager nebo Account Manager) sepiše o reklamaci zápis. Podání stížnosti telefonicky nebo osobně v prostorách BOC CZ je možné pouze v pracovních dnech od 9:00 do 17:00.

3.3. Následující kontaktní spojení BOC CZ mohou být využita pro podání stížnosti:

Tel.: +420 225 986 666
Email: service.cz@bankofchina.com
Adresa Florentinum D, 3. patro
Na Florenci 2116/15
110 00 Praha 1, Česko

4. Lhůty k vyřízení

4.1. BOC CZ vyřídí reklamaci v nejkratší možné lhůtě, nejpozději do 15 pracovních dnů. Tato lhůta běží ode dne doručení reklamace BOC CZ, resp. ode dne, kdy byly BOC CZ doručeny všechny podklady a informace potřebné k vyřízení reklamace. BOC CZ následně informuje klienta o vyřízení reklamace písemně nebo jiným vhodným způsobem.

4.2. Pokud není možné reklamaci vyřídit ve lhůtě podle bodu 4.1 tohoto Reklamačního řádu, BOC CZ informuje klienta v této lhůtě o předpokládaném termínu vyřízení reklamace a o důvodech prodloužení lhůty pro vyřízení jeho reklamace.

5. Závěrečná ustanovení

5.1. Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. prosince 2023.

5.2. Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách BOC CZ a na požádání je k dispozici v prostorách BOC CZ.

3.2. The client can lodge a complaint in writing, by telephone or personally at BOC CZ premise; in such a cases, the relevant BOC CZ employee (usually the client's Relationship Manager or Account Manager) draws up a report on the complaint with the client. To lodge a complaint by telephone or personally at BOC CZ premise is only possible on working days from 9:00 to 17:00.

3.3. The following contact details of BOC CZ can be used to lodge a complaint:

Tel.: +420 225 986 666
Email: service.cz@bankofchina.com
Address Florentinum D, 3rd Floor
Na Florenci 2116/15
110 00 Prague 1, Czechia

4. Terms of Complaint Handling

4.1. BOC CZ shall handle a complaint as soon as possible, by 15 business days at the latest. This time period starts running as of the date of complaint delivery to BOC CZ, or as of the date when all documents and information necessary to the complaint handling are delivered to BOC CZ. Subsequently BOC CZ shall inform the client about the complaint handling in writing or in another suitable way.

4.2. If the complaint cannot be handled by the period according to the point 4.1 of these Complaint Handling Rules, BOC CZ shall inform the client within this period about a presumptive term of this complaint handling and about reasons of prolongation of the period for this complaint handling.

5. Final Provisions

5.1. These Complaint Handling Rules become effective as of December 1, 2023.

5.2. These Complaint Handling Rules are published on BOC CZ internet sites and are available at BOC CZ premise on request.