

EN: Complaint Procedure Regulation of Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod

This Complaint Procedure Regulation of Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod (hereinafter referred to as "Complaint Procedure Regulation") specifies the way of communication between the client and Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod (hereinafter referred to as "the Bank"), in cases when the client believes the Bank did not observe the conditions agreed in an agreement on a banking product or service or its obligations deriving from applicable laws (hereinafter referred to as "Complaint"). The complaint may be filed by the client or by a person acting under a power of attorney granted by the client.

1. The form and method of Complaint filing

1.1 A Complaint can be filed only in writing.

1.2 A Complaint can be filed in the following ways:

- a) at the Bank's office via its submission at the Bank's reception; in the case of an verbal Complaint the Bank employee will produce a record; the client will confirm its completeness and correctness by his/her signature and the client will receive its copy, in this case the Bank will send the reply to the registered address of the customer or to the address of the person indicated in the power of attorney,
- b) sent to the Bank's office; in this case, the Bank will send the reply to the registered address of the customer or to the address of the person indicated in the power of attorney,
- c) sent via data box; in this case, the Bank will send the reply to the senders data box if he or she is the person entitled for filing a Complaint.

2. Complaint receipt confirmation

2.1 The Bank will send a confirmation of receipt of the client's Complaint no later than on the next day after filing.

2.2 Incorrect or incomplete filing can be corrected or supplemented within 10 days from the Bank's request delivery.

3. Complaint requirements

3.1 A Complaint must contain the client's name, birth date or personal ID number, address, account number, and the filing person's contact information.

Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod
se sídlem: Na strži 1702/65, Nusle, 140 00 Praha 4
ID No.: 056 38 216, BIC/SWIFT: ICBK CZPP

3.2 A filed Complaint must contain a precise description of the case with dates, figures, amounts etc.

3.3 Supporting documentation in the form of an annex to the Complaint is welcome. If copies are submitted, they must be officially verified.

4. Complaint acceptance exceptions

4.1 A Complaint cannot be accepted if:

- a) Its way of filing, form or the filing requirements are not followed, even during an additional time period provided by the Bank in order to supplement or correct the Complaint.
- b) The filing person is not the Bank's client or a person authorized to act in the client's name.
- c) A Complaint is already being processed by another expert of the Bank.
- d) The issue was decided by a court or court proceedings have already started.

5. Complaint processing method

5.1 Complaints are in the first instance processed by a Bank's responsible Front Office Department.

5.2 The Bank always informs the client on his/her Complaint processing period.

6. Complaint processing periods

6.1 A Complaint is to be processed within thirty days from its delivery to the Bank. The period designed for Complaint correcting or addition of is not included in this period.

6.2 If a Complaint cannot be processed within this period, the Bank is obliged to inform the client in writing about an appropriate Complaint processing time period.

7. Final provisions

This version of Complaint Procedure Regulation comes into force and becomes effective on May 22, 2023.

This Complaint Procedure Regulation is available at the Bank's office.

Reklamační řád Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod

Tento Reklamační řád Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod (dále jen jako "Reklamační řád") určuje způsob komunikace mezi klientem a Industrial and Commercial Bank of China Limited, Prague Branch, odštěpný závod (dále jen jako "Banka"), v případech, kdy se klient domnívá, že Banka nedodržela podmínky sjednané ve smlouvě o bankovním produktu nebo službě, nebo její povinnosti vyplývající z platných právních předpisů (dále jen jako "Reklamace"). Reklamaci může podat klient nebo osoba jednající na základě jím udělené plné moci.

1. Forma a způsob podání Reklamace

1.1 Reklamaci lze podat pouze písemně.

1.2 Reklamaci lze podat následujícími způsoby:

- a) v sídle Banky na recepci Banky; v případě ústní Reklamace vyhotoví pracovník Banky záznam; jeho úplnost a správnost potvrdí klient svým podpisem a klient rovněž obdrží její kopii; v tomto případě banka zašle odpověď na registrovanou adresu klienta nebo na adresu osoby uvedené v plné moci,
- b) zasláním do sídla Banky; v tomto případě Banka zašle odpověď na registrovanou adresu klienta nebo na adresu osoby uvedené v plné moci,
- c) zasláním prostřednictvím datové schránky; v tomto případě Banka zašle odpověď do datové schránky odesílatele, pokud je osobou oprávněnou k podání Reklamace.

2. Potvrzení o přijetí Reklamace

2.1 Banka zašle klientovi potvrzení o přijetí Reklamace nejpozději následující den po jejím podání.

2.2 Nesprávné nebo neúplné podání lze opravit nebo doplnit do 10 dnů od doručení výzvy Banky.

3. Náležitosti Reklamace

3.1 Reklamace musí obsahovat jméno a příjmení klienta, datum narození nebo číslo osobního dokladu, adresu, číslo účtu a kontaktní údaje osoby podávající Reklamaci.

3.2 Podaná stížnost musí obsahovat přesný popis případu s uvedením dat, čísel, částek atd.

3.3 Podpůrná dokumentace ve formě příloh Reklamace je vítána. Pokud jsou předkládány kopie, musí být úředně ověřeny.

4. Výjimky z přijetí Reklamace

4.1 Reklamaci nelze přijmout, pokud:

- a) není dodržen způsob jejího podání, forma nebo náležitosti podání, a to ani v dodatečné lhůtě poskytnuté Bankou za účelem doplnění nebo opravy Reklamace,
- b) osoba podávající Reklamaci není klientem Banky nebo osobou oprávněnou jednat jménem klienta,
- c) Reklamace je již zpracovávána jiným pracovníkem Banky,
- d) ve věci již rozhodl soud nebo bylo zahájeno soudní řízení.

5. Způsob vyřízení Reklamace

5.1 Reklamace v první řadě vyřizuje odpovědné klientské oddělení Banky.

5.2 Banka vždy informuje klienta o době vyřízení jeho Reklamace.

6. Lhůty pro vyřízení Reklamace

6.1 Reklamace musí být vyřízena do třiceti dnů od jejího doručení Banke. Do této lhůty se nezapočítává lhůta určená k opravě nebo doplnění Reklamace.

6.2 Pokud nelze Reklamaci v této lhůtě vyřídit, je Banka povinna písemně informovat klienta o přiměřené lhůtě pro vyřízení Reklamace.

7. Závěrečná ustanovení

Tento verze Reklamačního řádu nabývá platnosti a účinnosti dne 22. května 2023.

Tento Reklamační řád je k dispozici v sídle Banky.