

Reklamační řád

ING Bank N.V. zastoupená v České republice prostřednictvím své pobočky v Praze (dále jen „Banka“), pro retailové bankovní produkty ING Konto, ING Termínované vklady, ING Investice a ING Fondy (dále jen Reklamační řád)

1. Obecné informace

- 1.1. Reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním stížností a reklamací Klientem Bance a jejich vyřizování Bankou.
- 1.2. Pro účely tohoto Reklamačního řádu se **reklamací** rozumí takové podání Klienta, ve kterém Klient vyslovuje nesouhlas s provozním, technickým nebo právním provedením jednotlivých bankovních úkonů, zejména pak s nesprávně připsanou výší úroků, pozdě provedenou bankovní transakcí nebo neprovedením instrukce, operace nebo Pokynu.
- 1.3. **Stížností** se pro účely Reklamačního řádu rozumí podání Klienta směřující vůči jednání a vystupování zaměstnanců Banky nebo Poradců a/nebo vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací.
- 1.4. Nesprávné rozlišení mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání Klienta je při vyřizování takového podání Bankou irelevantní.

2. Způsob podání reklamací a stížností

- 2.1. Klient může reklamaci nebo stížnost doručit Bance jedním z následujících způsobů:
 - a) telefonicky prostřednictvím Kontaktního centra ING,
 - b) písemně,
 - c) osobně na Pobočce nebo kiosku ING Bank,
 - d) elektronickou poštou.

3. Telefonické podání prostřednictvím Kontaktního centra

- 3.1. Telefonickou reklamaci nebo stížnost může Klient podat prostřednictvím Kontaktního centra ING na bezplatné telefonní lince 800 159 159.
- 3.2. Pro vyřešení Klientova podání je nutné ověření jeho totožnosti prostřednictvím Zabezpečovacích prvků, pokud mu tyto byly přiděleny.
- 3.3. Nebyly-li Klientovi přiděleny Zabezpečovací prvky, nebo bylo-li jeho ověření neúspěšné, je možné poskytnout Klientovi jen obecné, veřejně přístupné informace. Konkrétní informace o konkrétním smluvním vztahu není možné poskytnout, jelikož by mohlo dojít k porušení důvěrnosti informací, popř. bankovního tajemství.
- 3.4. Pokud Klient nemá Zabezpečovací prvky nebo bylo jeho ověření neúspěšné, je Klient požádán o podání reklamace nebo stížnosti některým z dalších způsobů uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 3.5. Reklamace nebo stížnosti, které jsou jednoduššího charakteru, jsou s Klientem vyřešeny neprodleně příslušnými pracovníky Kontaktního centra ING. Pokud bude reklamace či stížnost vyžadovat podrobnější zkoumání anebo se jedná o složitější případy, je reklamace nebo stížnost Klienta předána na příslušného odborného pracovníka v rámci Banky.
- 3.6. Pokud je to možné, vyřeší odborný pracovník Klientovu reklamaci nebo stížnost bez zbytečného prodlení a příslušný pracovník Kontaktního centra ING předá závěr takového řešení Klientovi. Není-li to možné, je s Klientem sepsán záznam o jeho reklamaci nebo stížnosti s příslušným pracovníkem Kontaktního centra ING, nebo je Klient požádán o podání reklamace nebo stížnosti některým z dalších způsobů uvedených v tomto Reklamačním řádu.

4. Podání reklamace nebo stížnosti písemně s využitím poštovních služeb

4.1. Písemnou reklamaci nebo stížnost může Klient zaslat Bance na adresu:

ING Bank N.V., pobočka Praha
 Oddělení stížností
 Českomoravská 2420/15, 190 00 Praha 9

- 4.2. Pro podání reklamace nebo stížnosti doporučuje Banka použít „Formulář pro záznam stížnosti“.
 Formulář pro záznam stížnosti je uložen na internetových stránkách www.ingbank.cz.
- 4.3. Reklamace nebo stížnost Klienta musí být podepsaná podle podpisového vzoru, který si Klient zřídil k tomu produktu, ke kterému se reklamace nebo stížnost váže. Není-li podepsaná podle podpisového vzoru, odešle Banka odpověď na reklamaci nebo stížnost na poslední označenou adresu Klienta, o kterém se předpokládá, že je odesílatelem dopisu, a to s využitím poštovních služeb.
- 4.4. V odůvodněných případech může Banka trvat na (i) podepsání reklamace nebo stížnosti podle podpisového vzoru nebo (ii) jiném ověření totožnosti Klienta podle bodu 4.5. Reklamačního řádu.
- 4.5. Pokud si Klient svůj podpisový vzor nepamatuje, nebo se z jiného důvodu nemůže podepsat podle podpisového vzoru, může svou totožnost Bance prokázat jedním z následujících způsobů:
- ověřením totožnosti Klienta příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank (bod 5.2. písm. c) a d) Reklamačního řádu) Pobočky ING Bank při osobní návštěvě,
 - úřední ověřením totožnosti.

5. Podání reklamace nebo stížnosti na Pobočkách nebo Kioscích ING Bank

5.1. Klient může podat reklamaci nebo stížnost i osobně na

Pobočce ING Bank
 Purkyňova 3
 (OC Quadrio)
 110 00 Praha 1

Roztylská 2321/19
 (OC Chodov-Bankovní část v patře M)
 148 00 Praha 4

5.2. Služby Pobočky ING Bank může Klient při podávání reklamací nebo stížností využít pro tyto účely:

- podání Klientem sepsané reklamace nebo stížnosti podepsané podle podpisového vzoru,
- sepsání reklamace nebo stížnosti Klienta s příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank na k tomu předepsaném formuláři, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu, a jejich podepsání Klientem podle jeho podpisového vzoru,
- ověření totožnosti Klienta příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank na Klientem sepsané reklamaci nebo stížnosti, pokud si Klient nepamatuje svůj podpisový vzor nebo se nemůže podle podpisového vzoru podepsat z jiného důvodu,
- sepsání reklamace nebo stížnosti Klienta s příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank na předepsaném formuláři, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu, a ověření totožnosti Klienta příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank, pokud si Klient nepamatuje svůj podpisový vzor nebo se nemůže podle podpisového vzoru podepsat z jiného důvodu.

5.3. Reklamační nebo stížnost, podaná prostřednictvím Pobočky ING Bank, se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamační nebo stížnost, podaná písemně s využitím poštovních služeb a ustanovení bodu 4. Reklamačního řádu se použijí obdobně.

6. Podání reklamační nebo stížnosti prostřednictvím elektronické pošty

6.1. Klient má možnost podat reklamací nebo stížnost i elektronickou poštou, a to prostřednictvím internetových stránek Banky: www.ingbank.cz v sekci „Napište nám“ odesláním „Kontaktního formuláře„ Stížnost“ nebo na e-mailovou adresu: stiznostirb@ing.cz

7. Základní náležitosti podání reklamační nebo stížnosti

- 7.1. Reklamační nebo stížnost Klienta pro to, aby mohla být řádně vyřízena, musí obsahovat nejméně tyto údaje:
- jméno a příjmení Klienta
 - číslo smlouvy, ke které se reklamační nebo stížnost vztahuje nebo rodné číslo Klienta
 - název produktu, ke kterému se reklamační nebo stížnost vztahuje
 - čeho se reklamační nebo stížnost týká
 - telefonní číslo, na kterém je možné Klienta kontaktovat, za účelem sdělení výsledku šetření jeho reklamační nebo stížnosti, jedná-li se o reklamací nebo stížnost podanou telefonicky.
- 7.2. Údaje podle bodu 7.1. musí být obsahem Klientovi reklamační nebo stížnosti, nebo je Klient musí sdělit příslušnému pracovníku Banky, který s ním reklamací nebo stížnost sepisuje nebo vyřizuje.
- 7.3. K reklamací nebo stížnosti je Klient povinen doložit všechny podklady prokazující tvrzení Klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 7.1. obsahem Klientovi reklamační nebo stížnosti, vyzve Banka Klienta k jejich doplnění.
- 7.4. Nepředloží-li Klient potřebné dokumenty nebo nedoplní-li své údaje podle bodu 7.1. nejpozději do 15. pracovních dnů od odeslání výzvy k jejich předložení nebo doplnění, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamační nebo stížnosti.
- 7.5. Reklamační nebo stížnost související s poskytováním platebních služeb bude vyřízena do 15. pracovních dnů ode dne jejího doručení Bance, nebo ode dne, kdy byly Bance doručeny všechny podklady, potřebné k vyřízení reklamační nebo stížnosti, pokud Reklamační řád nestanoví jinak.
- 7.6. Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost nebo reklamací v době podle čl. 7.5, sdělí Klientovi v době podle čl. 7.5 překážku, která jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35. pracovních dnů po dni obdržení stížnosti nebo reklamační.

8. Způsoby poskytnutí odpovědi klientovi

- 8.1. Pokud odpověď na Klientovu reklamací nebo stížnost bude obsahovat pouze obecné a veřejně dostupné informace, bude odpověď Banky zaslána zpátky na e-mailovou adresu odesílatele reklamační nebo stížnosti.
- 8.2. Bude-li odpověď obsahovat Důvěrné informace, popř. informace tvořící bankovní tajemství, bude tato odpověď zaslána na poslední oznámenou poštovní adresu Klienta, o kterém se předpokládá, že je odesílatelem emailové zprávy, a to s využitím poštovních služeb, nebo může být tato odpověď zaslána formou zprávy do Internetového bankovníctví. V tomto případě se bude reklamační nebo stížnost dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamační nebo stížnost, podaná písemně s využitím poštovních služeb, a ustanovení bodu 4. Reklamačního řádu se použijí obdobně.
- 8.3. Pokud to je možné, odpověď na stížnost může být poskytnuta předkladateli i telefonicky, a to z nahrávané linky, kl. musí být ověřen minimálně dvěma údaji ze Smlouvy.

9. Různá ustanovení

- 9.1. Pojmy uvedené v tomto Reklamační řádu velkými počátečními písmeny, mají význam, který jim byl daný v Podmínkách. Tam, kde Reklamační řád uvádí pojmy Klient a Banka, vztahují se tyto ustanovení rovněž na Komitenta a Komisionáře pro produkt ING Fondy nebo ING Investice.
- 9.2. Úředním ověřením Klienta se rozumí jeho ověření notářem, pracovníky zastupitelství, městských úřadů nebo jinými k tomu oprávněnými subjekty.
- 9.3. Tento Reklamační řád se obdobně použije i na vyřizování reklamací nebo stížností podaných osobou, která ještě není Klientem Banky.
- 9.4. V případě, že Banka obdrží reklamaci nebo stížnost Klienta podanou jiným způsobem než uvedeným v tomto Reklamačním řádu, budou na vyřízení této reklamace nebo stížnosti použity přiměřeně ustanovení tohoto Reklamačního řádu. Klient na sebe bere riziko vyplývající ze zaslání reklamace nebo stížnosti jiným způsobem než uvedeným v tomto Reklamačním řádu, zejména pak zpoždění vyřízení reklamace nebo stížnosti.

V případě, že předkladatel stížnosti není spokojen s odpovědí nebo řešením banky, může se obrátit na finančního arbitra pro mimosoudní vyřešení sporu nebo také na ČNB jako na orgán dohledu. Pro případy vymezené zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi, tj. zejména spory týkající se poskytování platebních služeb, nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru či provedení směnářenského obchodu, je tímto orgánem **Finanční arbitr**. Více informací naleznete na internetových stránkách www.finarbitr.cz

Kontaktní údaje:

Finanční arbitr

Legerova 69/1581

110 00 Praha 1 Tel.: +420 257 042 070

Mail: arbitr@finarbitr.cz

Kontaktní údaje:

ČNB Samostatný odbor ochrany spotřebitele

Na Příkopě 28 115 03 Praha 1

Tel: +420 224 414 359 Fax: +420 224 412 261

E-mail: spotrebitel@cnb.cz

Formulář pro záznam stížnosti

Údaje o Klientovi:

Jméno a příjmení Klienta*	
Telefon Klienta*	
Adresa Klienta (pokud není Bance známá)	
Rodné číslo/ Datum narození klienta	
Produkt a číslo Smlouvy	
Datum přijetí stížnosti	

Údaje o osobě, která stížnost sepsala:

Jméno a příjmení	
Identifikační číslo	
Kontaktní telefon	

Předmět stížnosti	
Požadavek klienta	
Datum přijetí stížnosti	
Podpis klienta	
Podpis osoby, která stížnost přijala	

* Povinný údaj