

Reklamační řád

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

1. Obecné informace

- 1.1 Reklamační řád blíže upravuje postupy a procesy související s podáváním 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. Pod pojmem reklamace se pro účely tohoto dokumentu rozumí i jakékoliv další stížnosti směřující například vůči jednání a vystupování zaměstnanců Banky a/nebo vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací.
- 1.3 Klient i neklient Banky může vznést vůči Bance dotaz nebo jiný požadavek týkající se jeho osobních údajů. Podrobnosti uplatnění příslušného práva naleznete v Informačním memorandu o osobních údajích, které je uveřejněno na webové stránce Banky, kde naleznete také formuláře pro ulehčení uplatnění příslušných práv, týkajících se osobních údajů.

2. Způsob podání reklamace

2.1 Klient může reklamaci doručit Bance jedním z následujících způsobů:

- a) online prostřednictvím kontaktního formuláře na ing.cz/kontaktni-formular
- b) elektronickou poštou prostřednictvím e-mailu reklamace@ing.cz
- c) telefonicky prostřednictvím Kontaktního centra ING Bank
- d) písemně prostřednictvím vyplněného reklamačního formuláře nebo volnou formou
- e) osobně na Pobočce ING Bank

3. Podání reklamace online prostřednictvím kontaktního formuláře nebo prostřednictvím elektronické pošty

- 3.1 Klient může využít online kontaktního formuláře na stránkách ing.cz/kontaktni-formular, kde vybere z nabídky možnost „Reklamace“, vyplní povinné údaje a odešle požadavek kliknutím na tlačítko „Odeslat“.
- 3.2 Klient může sepsat reklamaci i volnou formou a odeslat ji na e-mail reklamace@ing.cz.

4. Telefonické podání prostřednictvím Kontaktního centra

- 4.1 Telefonicky může Klient podat reklamaci prostřednictvím Kontaktního centra ING Bank na bezplatné telefonní lince 800 159 159.
- 4.2 Pro vyřešení Klientova podání je nutné ověření jeho totožnosti prostřednictvím Zabezpečovacích prvků (PINu) nebo náhradním ověřením.
- 4.3 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.
- 4.4 Pokud Klient nemá Zabezpečovací prvky nebo bylo jeho ověření neúspěšné, je Klient požádán o podání reklamace některým z dalších způsobů uvedených v tomto Reklamačním řádu.
- 4.5 Pracovník Kontaktního centra předá reklamaci ke zpracování odborným pracovníkům na oddělení reklamací. Pokud je to možné, vyřeší odborný pracovník Klientovu reklamaci bez zbytečného prodlení a předá závěr takového řešení Klientovi.



5. Podání reklamace písemně s využitím poštovních služeb

5.1 Písemnou reklamaci může Klient zaslat Bance:

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

5.2 Pro podání reklamace doporučuje Banka použít „**Reklamační formulář**“. Tento formulář je uložen na internetových stránkách ing.cz pod následujícím odkazem: ing.cz/reklamacni-formular

5.3 Banka odpověď na reklamaci odešle na aktuální kontaktní adresu Klienta, o kterém se předpokládá, že je odesílatelem dopisu, a to s využitím poštovních služeb. Není-li k dispozici kontaktní adresa, odešle Banka odpověď na trvalou adresu klienta.

5.4 V odůvodněných případech může Banka trvat na podepsání reklamace ověřením totožnosti Klienta podle bodu 5.5. Reklamačního řádu.

5.5 Klient, může svou totožnost Bance prokázat jedním z následujících způsobů:

- a) ověřením totožnosti Klienta příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank (bod 6.2. písm. c) Reklamačního řádu) při osobní návštěvě,
- b) úředním ověřením totožnosti.

6. Podání reklamace na Pobočce ING Bank

6.1 Klient může podat reklamaci i osobně: ing.cz/kontakt

6.2 Služby Pobočky ING Bank může Klient při podávání reklamací využít pro tyto účely:

- a) podání Klientem sepsané reklamace a ověření pracovníkem pobočky.
- b) sepsání reklamace Klienta s příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank na k tomu předepsaném formuláři, který tvoří přílohu tohoto Reklamačního řádu, a její podepsání Klientem.
- c) ověření totožnosti Klienta příslušným pracovníkem Pobočky ING Bank na Klientem sepsané reklamaci.

6.3 Reklamace podaná prostřednictvím Pobočky ING Bank se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace podaná písemně s využitím poštovních služeb, a ustanovení bodu 5. Reklamačního řádu se použijí obdobně.

7. Základní náležitosti podání reklamace

7.1 Reklamace Klienta pro to, aby mohla být řádně vyřízena, musí obsahovat nejméně tyto údaje

- a) Jméno a příjmení Klienta.
- b) Klientské číslo nebo číslo účtu Klienta.
- c) E-mail Klienta.

7.2 Pro bližší upřesnění a rychlejší vyřízení reklamace mohou být uvedeny i následující údaje:

- a) číslo smlouvy, ke které se reklamace vztahuje.
- b) název produktu, ke kterému se reklamace vztahuje.
- c) telefonní číslo, které má klient uvedené v bance jako autorizační telefon, za účelem sdělení výsledku šetření jeho reklamace, jedná-li se o reklamaci podanou telefonicky.



- 7.3 Údaje podle bodu 7.1. musí být obsahem Klientovy reklamace, nebo je Klient sdělí příslušnému pracovníku Banky, který s ním reklamaci vyřizuje.
- 7.4 K reklamaci je Klient povinen doložit všechny podklady prokazující tvrzení Klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 7.1. obsahem Klientovy reklamace, vyzve Banka Klienta k jejich doplnění.
- 7.5 Nepředloží-li Klient potřebné dokumenty nebo nedoplní-li své údaje podle bodu 7.1. nejpozději do 15 pracovních dní od odeslání výzvy k jejich předložení nebo doplnění, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace.
- 7.6 Reklamace 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 reklamace, pokud Reklamační řád nestanoví jinak.
- 7.7 Brání-li Bance překážka nezávislá na její vůli odpovědět na reklamaci v době podle čl. 7.6, sdělí klientovi v době podle čl. 7.6 překážku, která jí ve včasné odpovědi brání, a odpoví nejpozději do 35 pracovních dnů po obdržení reklamace.

8. Způsoby poskytnutí odpovědi klientovi

- 8.1 Pokud odpověď na Klientovu reklamaci bude obsahovat pouze obecné a veřejně dostupné informace, bude odpověď Banky zaslána zpátky na e-mailovou adresu odesílatele reklamace.
- 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.
- 8.3 Pokud to je možné, odpověď na reklamaci může být poskytnuta předkladateli i telefonicky, a to z nahrávané linky. Klient musí být ověřen minimálně dvěma údaji ze Smlouvy.

9. Lhůty pro vyřízení reklamace

- 9.1 Každý klient má právo na vyřízení reklamace nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího obdržení Bankou.
- 9.2 V odůvodněných případech může Banka lhůtu prodloužit až o 30 kalendářních dnů, o tom však musí klienta včas informovat.
- 9.3 Týká-li se reklamace platebních služeb, činí lhůta pro vyřízení reklamace 15 pracovních dnů od obdržení reklamace Bankou. Brání-li Bance překážka ve včasné vyřešení reklamace, v uvedené lhůtě sdělí Klientovi překážku a vyřídí reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů od obdržení dané reklamace.

10. Různá ustanovení

- 10.1 Pojmy uvedené v tomto Reklamačním 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 Podílové fondy.
- 10.2 Úředním ověřením Klienta se rozumí jeho ověření notářem, pracovníky zastupitelství, městských úřadů nebo jinými k tomu oprávněnými subjekty.
- 10.3 Tento Reklamační řád se obdobně použije i na vyřizování reklamací podaných osobou, která ještě není Klientem Banky.
- 10.4 V případě, že Banka obdrží reklamaci Klienta podanou jiným způsobem než uvedeným v tomto Reklamačním řádu, budou na vyřízení této reklamace použity přiměřeně ustanovení tohoto Reklamačního řádu. Klient na sebe bere riziko vyplývající ze zaslání reklamace jiným způsobem, než uvedeným v tomto Reklamačním řádu, zejména pak zpoždění vyřízení reklamace.



10.5 V případě, že předkladatel reklamace 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 směnářského obchodu, je tímto orgánem Finanční arbitř. Více informací naleznete na internetových stránkách finarbitr.cz

Kontaktní údaje:

Finanční arbitř

Legerova 69/1581

110 00 Praha 1

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

ČNB

Samostatný odbor ochrany spotřebitele

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1

E-mail: spotrebitel@cnb.cz

V případě sporu ze Smlouvy uzavřené s Bankou na dálku prostřednictvím internetu může Klient postupovat mimosoudně prostřednictvím evropské platformy pro řešení sporů online (ec.europa.eu/consumers/odr).



Reklamační formulář

Údaje o Klientovi

Jméno a příjmení*

Klientské číslo /
Číslo účtu*

E-mail*

Telefon

Předmět reklamace

Podpis Klienta

Vyplňuje pouze Pracovník banky při osobním podání reklamace na Pobočce

Jméno

Příjmení

Korporátní kód

Datum přijetí
reklamace

Den

Měsíc

Rok

Podpis Pracovníka

*Povinný údaj

