

## Reklamační řád

ING Bank N. V., organizační složka, pro produkty ING Konto 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 s nesprávně připsanou výši úroků, pozdě provedenou bankovní transakcí nebo neprovedení Instrukce nebo Operace.
- 1.3. **Stížností** se pro účely Reklamačního řádu rozumí podání Klienta směřující vůči jednání a vystupování bankovních zaměstnanců a Poradců a vůči formě a obsahu Klientovi poskytnutých informací.
- 1.4. Nesprávné rozlišování mezi reklamací a stížností nebo neexistence takového označení na podání Klienta je při vyřizování tohoto podání Bankou irelevantní.

### 2. Způsob podání reklamací a stížností

- 2.1. Klient může reklamaci nebo stížnost podat jedním z následujících způsobů:
  - a) telefonicky prostřednictvím Kontaktního centra,
  - b) písemně,
  - c) osobně v ING Oranžovém domě,
  - d) prostřednictvím Poradce,
  - e) elektronickou poštou.

### 3. Telefonické podání prostřednictvím Kontaktního centra

- 3.1. Telefonickou reklamaci nebo stížnost může Klient podat prostřednictvím Kontaktního centra 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 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 prozrazení Důvěrných informací.
- 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 pracovníky Kontaktního centra. Pokud se jedná o složitější případy, je Klient přepojen na příslušného odborného pracovníka.
- 3.6. Pokud je to možné, vyřeší odborný pracovník Klientovu reklamaci nebo stížnost ihned. Není-li to možné, je s Klientem sepsán záznam o jeho reklamaci nebo stížnosti příslušným pracovníkem Banky, 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 na adresu:

ING Bank N. V., organizační složka  
Oddělení stížností  
Nádražní 344/25  
150 00 Praha 5.

- 4.2. Pro podání reklamace nebo stížnosti doporučuje Banka použít formulář, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu. Příloha č. 1 je uložena na internetových stránkách [www.ing.cz](http://www.ing.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 oznamenou 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 podepsání reklamace nebo stížnosti podle podpisového vzoru nebo na 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 pracovníkem ING Oranžového domu (bod 5.2. písm. c) a d) Reklamačního řádu) v ING Oranžovém domě při osobní návštěvě,
  - prostřednictvím Poradce, který ověří totožnost Klienta (bod 6.1. písm. c) a d) Reklamačního řádu) při osobní návštěvě,
  - úředně.
- 4.6. Ověření totožnosti Klienta Poradcem nebo pracovníkem ING Oranžového domu za produkt ING Konto není přípustné a proto Klient musí využít jiný způsob uvedený v tomto Reklamačním řádu.

## **5. Podání reklamace nebo stížnosti v ING Oranžovém domě**

- 5.1. Klient může podat reklamaci nebo stížnost i osobně v

ING Oranžovém domě  
Plzeňská 344/1  
(budova Zlatý Anděl)  
150 00 Praha 5.

- 5.2. Služby ING Oranžového domu 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 pracovníkem ING Oranžového domu na předepsaném formuláři, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu a její podepsání Klientem podle jeho podpisového vzoru,
  - ověření totožnosti Klienta pracovníkem ING Oranžového domu 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 pracovníkem ING Oranžového domu na předepsaném formuláři, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu a ověření totožnosti Klienta pracovníkem ING Oranžového domu, pokud si Klient nepamatuje svůj podpisový vzor nebo se nemůže podle podpisového vzoru podepsat z jiného důvodu.
- 5.3. Reklamace nebo stížnost podaná prostřednictvím ING Oranžového domu se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace nebo stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb a ustanovení bodu 4. Reklamačního řádu se použijí obdobně.

## **6. Podání reklamace nebo stížnosti prostřednictvím Poradce**

- 6.1. Služby Poradce může Klient při podávání reklamací nebo stížností využít pro tyto účely:
- převzetí Klientem sepsané reklamace nebo stížnosti, podepsané podle podpisového vzoru,
  - sepsání reklamace nebo stížnosti Klienta s Poradcem na předepsaném formuláři, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu,

- c) ověření totožnosti Klienta Poradcem na Klientem sepsané reklamaci nebo stížnosti, pokud si Klient nepamatuje svůj podpisový vzor nebo se nemůže podle podpisového vzoru podepsat z jiného důvodu,
- d) sepsání reklamace nebo stížnosti Klienta s Poradcem na předepsaném formuláři, který tvoří Přílohu č. 1 tohoto Reklamačního řádu a ověření totožnosti Klienta Poradcem, pokud si Klient nepamatuje svůj podpisový vzor nebo se nemůže podle podpisového vzoru podepsat z jiného důvodu.

6.2. Reklamace nebo stížnost podaná prostřednictvím Poradce se bude dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace nebo stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb a ustanovení bodu 4. Reklamačního řádu se použijí obdobně.

6.3. Poradce není oprávněn reklamaci nebo stížnost věcně vyřizovat ani předjímat stanovisko Banky k reklamaci nebo stížnosti, ale je oprávněn pouze k úkonům uvedeným v bodě 6.1. Reklamačního řádu.

## **7. Podání reklamace nebo stížnosti elektronickou poštou**

7.1. Klient má možnost podat reklamaci nebo stížnost i elektronickou poštou, a to prostřednictvím internetových stránek: [www.ing.cz](http://www.ing.cz), v sekci „Klientská zóna“ část „Podání stížnosti“.

7.2. Pokud odpověď na Klientovu reklamaci nebo stížnost bude obsahovat pouze obecné a veřejně dostupné informace, bude odpověď zaslána zpátky na e-mailovou adresu odesílatele.

7.3. Bude-li odpověď obsahovat Důvěrné informace, bude tato zaslána na poslední oznámenou poštovní adresu Klienta, o kterém se předpokládá, že je odesílatelem e-mailové zprávy, a to s využitím poštovních služeb. V tomto případě se bude reklamace nebo stížnost dále vyřizovat stejným způsobem jako reklamace nebo stížnost podaná písemně s využitím poštovních služeb a ustanovení bodu 4. Reklamačního řádu se použijí obdobně.

## **8. Základní náležitosti podání reklamace nebo stížnosti**

8.1. Reklamace nebo stížnost Klienta musí obsahovat nejméně tyto údaje:

- a) jméno a příjmení Klienta,
- b) číslo smlouvy, ke které se reklamace nebo stížnost vztahuje nebo rodné číslo Klienta,
- c) název produktu, ke kterému se reklamace nebo stížnost vztahuje,
- d) čeho se reklamace nebo stížnost týká (identifikace produktu a opis problému),
- e) telefonní číslo, na kterém je možné Klienta kontaktovat, za účelem sdělení výsledku šetření jeho reklamace nebo stížnosti, jedná-li se o reklamaci nebo stížnost podanou telefonicky.

8.2. Údaje podle bodu 8.1. Reklamačního řádu musí být obsahem Klientovy reklamace nebo stížnosti nebo je Klient musí sdělit příslušné osobě, která s ním reklamaci nebo stížnost sepisuje nebo vyřizuje.

8.3. K reklamaci nebo stížnosti je Klient povinen doložit všechny podklady prokazující tvrzení Klienta. Nebyly-li potřebné dokumenty předloženy nebo nebyly-li údaje podle bodu 8.1. Reklamačního řádu obsahem Klientovy reklamace nebo stížnosti, vyzve Banka Klienta k jejich doplnění.

8.4. Nepředloží-li Klient potřebné dokumenty nebo nedoplní své údaje podle bodu 8.1. Reklamačního řádu nejpozději do 30 kalendářních dní od odeslání výzvy k jejich předložení nebo doplnění, vystavuje se tím riziku prodloužení doby vyřízení jeho reklamace nebo stížnosti.

8.5. Reklamace nebo stížnost bude vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Bance, nebo ode dne, kdy byly Bance doručeny všechny podklady potřebné k vyřízení reklamace nebo stížnosti pokud Reklamační řád neustanovuje jinak.

8.6. Banka, si vyhrazuje právo prodloužení doby pro vyřízení reklamace nebo stížnosti z důvodů na straně Klienta, třetí osoby, součinnosti, která je potřebná, nebo z jiných důvodů, které není možné ovlivnit (vis major).

8.7. V případě, že vyřízení reklamace nebo stížnosti není možné ve lhůtě podle bodu 8.5. Reklamačního řádu, informuje Banka před uplynutím této lhůty o této skutečnosti Klienta společně s odůvodněním tohoto prodloužení a oznámením předpokládané lhůty pro vyřízení.

## 9. Dotazy k produktu ING Fondy

9.1. Komitent může mít k produktu ING Fondy dotaz, který svým charakterem nespadá do oblastí reklamací ani stížností, ale při kterých chce Komitent pouze získat informace a vysvětlení uvedená v bodě 9.4. Reklamačního řádu (dále jen „Dotaz“).

9.2. Odpověď na Dotaz může oprávněný pracovník Komisionáře sdělit Komitentovi pouze při telefonické nebo e-mailové komunikaci, za současného splnění těchto podmínek

- a) Komitent uvede své jméno a příjmení,
- b) Komitent správně uvede své rodné číslo nebo číslo Komisionářské smlouvy uzavřené s Komisionářem, pokud ho již obdržel,
- c) Komitent správně uvede jednu z následujících informací,
  - i.) jakého druhu byly poslední dvě transakce Komitenta, provedené Komisionářem na Komisionářské smlouvě Komitenta (např.: úpis, odkup, přestup mezi fondy, převod mezi klientskými účty),
  - ii.) do jakých fondů má Komitent investovány finanční prostředky.

Neprovedl-li Komitent doposud žádnou transakci podle bodu 9.2. i.) Reklamačního řádu, nebo dosud neinvestoval do žádného fondu podle bodu 9.2. ii.) Reklamačního řádu, bude za správnou odpověď považováno, pokud Komitent uvede v odpovědi, že žádnou transakci doposud neprovedl nebo nemá doposud investovány finanční prostředky v žádném fondu.

9.3. Nesplní-li Komitent podmínky podle bodu 9.2. Reklamačního řádu, nebude jeho Dotaz zodpovězen a Komitent bude požádán o podání Dotazu některým ze způsobů uvedených pro vyřizování reklamací nebo stížností v Reklamačním řádu.

9.4. Splní-li Komitent podmínky podle bodu 9.2. Reklamačního řádu, mohou mu být sděleny pouze odpovědi na tyto Dotazy:

- a) vysvětlení jednotlivých údajů uvedených na výpisu po transakci,
- b) vysvětlení průběhu transakce provedené ve prospěch Komitenta a specifikované Komitentem tak, aby nebylo pochyb o jakou transakci se jedná (datum podání příkazu, druh transakce, hodnota transakce a pod.),
- c) kdo je Poradcem Komitenta.

## 10. Různá ustanovení

10.1. V případě, že Klient využije možnost podání reklamace nebo stížnosti prostřednictvím Poradce, podle bodu 6. Reklamačního řádu, bere na vědomí, že předání Klientské reklamace nebo stížnosti Poradcem Bance může trvat až 5 pracovních dnů. Lhůta na vyřízení reklamace nebo stížnosti se v souladu s bodem 8. Reklamačního řádu začíná i v tomto případě počítat od okamžiku předání reklamace nebo stížnosti Poradcem Bance.

10.2. 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 Fondy.

10.3. Úředním ověřením totožnosti Klienta se rozumí její ověření osobou oprávněnou provádět ověřování podpisů a listin podle zvláštního právního předpisu, např. notářem, pracovníky zastupitelských úřadů v cizině, krajských, obecních a jiných úřadů, kterým tato pravomoc vyplývá z příslušných právních předpisů.

10.4. Tento Reklamační řád se obdobně použije i na vyřizování reklamací nebo stížností podaných osobou, která dosud není Klientem Banky.

10.5. V případě, že Banka obdrží reklamaci nebo stížnost Klienta podanou jiným způsobem než uvedeným v 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 Reklamačním řádu, zejména zpoždění vyřízení reklamace nebo stížnosti.

10.6. Reklamační řád je platný a účinný dnem 9.5.2006.

10.7. Reklamační řád je k dispozici na internetových stránkách [www.ing.cz](http://www.ing.cz) a v ING Oranžovém domě.

