

Podněty, stížnosti a reklamace

Postup podávání a řešení

Úvod

V Hypoteční bance soustavně pracujeme na tom, abychom svým klientům nabízeli nejlepší služby, poskytovali je s vysokým standardem, a aby bylo možno se na ně kdykoliv spolehnout. Naše činnosti jsou vždy prováděny se snahou, aby klient setrval ve vzájemném vztahu plně spokojen.

Vyskytne-li se však přes výše uvedené situace, kdy jako stávající či potencionální klient nebudete spokojeni s poskytovanou službou či informací, jsme připraveni vzniklý problém řešit. Tento postup je návodem, co v takových případech dělat.

Tímto navazujeme na příslušnou část Kodexu chování mezi bankami a klienty (standard České bankovní asociace č. 19/2005), k jehož znění banka přistoupila od 31.1.2006 (dále jen Kodex).

Na koho se obrátit

V případě problému či nejasností se obraťte se žádostí o vysvětlení či informaci na pracovníka, který Vám danou službu, informaci či dokument poskytl. Pokud Vám nebude podáno vysvětlení, se kterým budete spokojen, je Váš podnět, stížnost či reklamaci (dále jen námět) připraven řešit nadřízený ředitel. Pokud nejste spokojeni s jeho závěry, nebo se Váš námět týká jakékoliv jiné části Vašeho vztahu s bankou, můžete se obrátit na níže uvedené kontaktní místo.

Doporučujeme, abyste Váš námět naformulovali písemně a doplnili relevantními podklady; jeho vyřízení tím značně urychlíte.

Hypoteční banka, a.s.
Odbor Klientské služby
Radlická 333/150
150 57 Praha 5

Tel.: 224 116 333
Fax: 242 419 222
E-mail: klient@hypotecnibanka.cz

Postup vyřizování

Útvar banky vyřizující Váš námět je povinen podrobně prošetřit popisované skutečnosti a vyrozumět Vás v zásadě písemně, a to ve lhůtě 30 dnů. Současně Vám, na Vaši případnou žádost, sdělíme označení útvaru resp. pracovníka, který Váš námět bude vyřizovat.

Banka se nemusí zabývat náměty, které jsou anonymní. Banka se rovněž nebude zabývat těmi náměty, které se dále opakují a nepřinášejí žádné nové skutečnosti oproti těm, které již byly správně zodpovězeny.

Nejste stále spokojeni?

Pokud se ani nadále nemůžete ztotožnit s vysvětlením, které Vám bylo podáno postupem dle předchozího bodu, můžete námět zaslat písemně na adresu:

Hypoteční banka, a.s.
Ředitel odboru Klientské služby
Radlická 333/150
150 57 Praha 5

V takovém případě bude postup přezkoumán ve svém celém rozsahu a o výsledku budete vyrozuměni ve lhůtě zmíněné výše.

Další instituce mimo banku

Pokud budete mít i po vyřízení Vaší stížnosti pochybnosti o souladu chování banky s ustanoveními standardů dle Kodexů České bankovní asociace, ke kterým banka přistoupila, můžete se obrátit na tuto instituci:

Česká bankovní asociace

Vodičkova 30

110 00 Praha 1

E-mail: cba@czech-ba.cz

A nebudete-li spokojen s vyřízením Vašeho námětu v oblastech platebního styku, které jsou v kompetenci Finančního arbitra (viz: www.finarbitr.cz), můžete se obrátit na tento orgán:

Finanční arbitř:

Washingtonova 25

110 00 Praha 1

E-mail: arbitr@finarbitr.cz

Tel.: +420 221 674 600

Fax: +420 221 674 666