

# Reklamační řád a mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

## Úvod

Stížnosti a reklamace vnímáme jako cennou zpětnou vazbu a zdroj námětů pro zlepšování našich služeb a vnitrobankovních procesů. V případě, že nejste spokojeni s naším konkrétním postupem, či s jednáním některého z našich zaměstnanců, neváhejte a formou stížnosti nebo reklamace (pro zjednodušení uvádíme dále jen „stížnost“) nás požádejte o prověření.

## Jak nejlépe formulovat stížnost?

Abychom měli dostatek informací, vždy ve své stížnosti uveďte:

- Vaši identifikaci a identifikaci hypotečního úvěru, kterého se stížnost týká,
- detailní popis skutečností, které vyvolaly Vaši nespokojenost, včetně případné informace s kým a kdy jste jednali a vhodných podkladů,
- jaký způsob nápravy očekáváte.

## Kam stížnost zaslat?

Neprodleně po zjištění důvodu pro podání stížnosti nám Vaši stížnost zašlete písemně nebo e-mailem na následující adresu.

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

E-mail: klient@hypotecnibanka.cz

## Jak bude probíhat vyřízení stížnosti?

Na Vaši žádost Vám sdělíme, jak budeme v případě Vaší stížnosti postupovat a kdo se bude Vaší stížností zabývat. Každé stížnosti se detailně věnujeme a nejpozději do 30 dnů Vás budeme písemně informovat o výsledku. V průběhu zpracování Vás můžeme také požádat o doplnění nebo upřesnění potřebných informací. Pokud nám povaha Vaší stížnosti neumožní její vyřízení během výše uvedené lhůty, tuto skutečnost Vám neprodleně oznámíme současně se sdělením předpokládaného termínu vyřízení.

## Co dělat, když s vyřízením stížnosti nebudete spokojeni?

I přesto, že se při řešení stížností snažíme o maximální vstřícnost, může se stát, že Vás výsledek našeho šetření neuspokojí. Pokud se domníváte, že jsme nepostupovali správně, můžete se písemně znovu obrátit přímo na ředitele Odboru klientských služeb a požádat o opětovné posouzení Vaší stížnosti.

Současně máte možnost obrátit se na další instituce, které provedou nezávislé šetření.

## Česká bankovní asociace

Vodičkova 30  
110 00 Praha 1  
E-mail: cba@czech-ba.cz

Českou bankovní asociaci opravňuje k šetření stížností Kodex chování mezi bankami a klienty (standard České bankovní asociace č. 19/2005), k jehož znění banka přistoupila od 31. 1. 2006.

## **Česká národní banka**

Na Příkopě 28  
115 03 PRAHA 1

Českou národní banku opravňuje k řešení stížností platná legislativa.

Pro případ mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele je příslušným subjektem:

1. v oblasti finančních služeb (např. nabízení, poskytování nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru nebo jiného úvěru) Finanční arbitr v rozsahu působnosti stanoveném zákonem č. 229/2002 Sb., o finančním arbitrovi), bližší informace viz [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)

### **Finanční arbitr**

Legerova 1581/69  
110 00 Praha 1

2. v ostatních případech (např. ze smlouvy o zřízení zástavního práva), kdy není dána působnost Finančního arbitra, Česká obchodní inspekce dle zákona č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci), bližší informace viz [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

### **Česká obchodní inspekce**

Štěpánská 567/15  
120 00 Praha 2

## **Upozornění**

Banka se nemusí zabývat stížnostmi, které jsou anonymní, a u kterých již uplynula promlčecí lhůta. Banka se rovněž nebude zabývat stížnostmi, které se dále opakují a nepřinášejí žádné nové skutečnosti oproti těm, které již byly správně zodpovězeny.

Tento Reklamační řád je platný od 1. 2. 2016.