

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.

Pokud se stížnost týká služeb poskytnutých Hypoteční bankou společně s jinými členy skupiny ČSOB, řešíme ji v součinnosti s členem skupiny ČSOB nebo mu ji předáme k vyřízení. V případě, že se stížnost týkala plnění z pojištění, kde jsme byli pojistníkem a možnost uplatnění Vašich práv před soudem je sporná, můžete nás v rámci odvolání požádat o postoupení nároku na pojistné plnění vůči pojistiteli.

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 obrátit přímo na manažera péče o klienty (Hypoteční banka, a.s., Martin Veškrna, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5; peceoklienty@hypotecnibanka.cz) a požádat o opětovné posouzení Vaší stížnosti.

Odvolání také můžete podat u Ombudsmana skupiny ČSOB:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, nebo
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na www.csob.cz a www.postovnisporitelna.cz nebo e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz.

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

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

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 27. 9. 2019.