

# Postup vyřizování stížností Inbank

účinný od 20.06.2022

Naším cílem je nabídnout vám vysoce kvalitní služby. Pokud byste nebyli spokojeni s našimi službami nebo jejich poskytováním, informujte nás o tom. Po podání vaší stížnosti budeme vycházet z následujících zásad:

1. Stížnost podávejte ve vámi zvolené formě (ústně, písemně, elektronicky atd.) na naše komunikační prostředky (tj. adresa, e-mail, telefon, fax atd.), které jsou přístupné na adrese [www.inbank.cz](http://www.inbank.cz).
2. Ve stížnosti uveďte své jméno (v případě spotřebitelů jméno a příjmení), osobní identifikační kód nebo datum narození nebo matriční kód, kontaktní adresu, e-mailovou adresu a telefon. Popište co nejpřesněji okolnosti, se kterými nejste spokojeni, a ke stížnosti přiložte dokumenty, na jejichž základě jste se vyjádřili. Pokud si to přejete, můžete uvést komunikační prostředky, kterými chcete, abychom vám odpověděli.
3. Stížnosti obvykle řešíme do 15 dnů v případě spotřebitelů a do 30 dnů v případě právnických osob. Jsme oprávněni prodloužit výše uvedené lhůty, pokud jsou okolnosti stížnosti složité nebo vyžadují další analýzu z jakéhokoli jiného důvodu. Důvody prodloužení lhůty řízení a prodlouženou lhůtu pro odpověď vám oznámíme ve formátu, který lze písemně reprodukovat.
4. Na vaši stížnost odpovíme ústně, písemně nebo elektronicky. Pokud jste uvedli, jaké komunikační prostředky byste raději používali, sdělíme vám naše stanovisko prostřednictvím vámi preferovaných komunikačních prostředků, pokud to bude možné. Pokud se rozhodneme stížnost zamítnout, uvedeme jasné a srozumitelné odůvodnění.
5. Naším cílem je vyřešit případné spory jednáním.
6. Pokud by jednání spor nevyřešila, můžete se obrátit na soud, aby ochránil vaše práva, nebo, pokud jste spotřebitel, na finančního arbitra. Kontaktní údaje jsou uvedeny níže (seznam může být neúplný). Soudní žaloby se řeší u soudu v místě našeho sídla, pokud se strany nedohodnou jinak nebo pokud platné právní předpisy nestanoví jinak.

## Finanční arbitr

Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz), tel. +420 257 042 070, e-mail: [arbitr@finarbitr.cz](mailto:arbitr@finarbitr.cz)

## Úřad pro finanční dohled (Finantsinspeksioon)

Sakala 4, 15030 Tallinn, [www.fi.ee](http://www.fi.ee), tel. +372 668 0500, e-mail: [info@fi.ee](mailto:info@fi.ee).

Stížnosti vyplývající ze smlouvy uzavřené prostřednictvím komunikačního prostředku lze předložit Komisi pro spotřebitelské spory také prostřednictvím prostředí pro řešení stížností online na adrese [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

## Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz), tel. +420 234 665 800, e-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz)

7. Pokud máte jakékoli dotazy týkající se tohoto postupu vyřizování stížností, konkrétní stížnosti, řízení o stížnosti nebo vyřešené stížnosti, kontaktujte nás.