

# Reklamační řád Inbank AS

účinný od 1.7.2024

Naším cílem je nabídnout Vám vysoce kvalitní služby. Proto vždy uvítáme Vaše náměty a připomínky, které nám pomohou naše služby zlepšit. Pokud byste s našimi službami nebo jejich poskytováním nebyli spokojeni, informujte nás o tom na jeden z kontaktů uvedených na [inbank.cz/kontakty](https://inbank.cz/kontakty) nebo v zápatí tohoto dokumentu. Můžete podat jakýkoliv podnět ke zlepšení, reklamaci (kterou vyjádříte nesouhlas se způsobem plnění zákonných či smluvních podmínek z naší strany) nebo stížnost (kterou vyjádříte nespokojenost s jakýmkoliv jednáním z naší strany). Dále podněty, reklamace a stížnosti označujeme jednotně jako "stížnost".

Pokud se rozhodnete podat stížnost, budeme při jejím vyřizování vycházet z následujících zásad:

1. Stížnost podáváte ve Vámi zvolené formě (telefonicky, písemně, elektronicky atd.) na jeden z kontaktů uvedených na [inbank.cz/kontakty](https://inbank.cz/kontakty) nebo v zápatí tohoto dokumentu.
2. Ve stížnosti uveďte své jméno a příjmení, rodné číslo nebo případně datum narození, kontaktní adresu, e-mailovou adresu a telefon. Zároveň uveďte, jakého produktu se Vaše stížnost týká (např. název a číslo smlouvy). Popište co nejpřesněji okolnosti, se kterými nejste spokojeni, a ke stížnosti přiložte dokumenty, na jejichž základě jste se rozhodli podat stížnost. Uveďte i Vámi navrhované řešení.
3. Týká-li se stížnost činnosti zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, identifikujte také tohoto zprostředkovatele, případně konkrétního obchodního zástupce, který s Vámi smlouvu vyřizoval. Berte, prosím, na vědomí, že týká-li se stížnost výhradně činnosti samostatného zprostředkovatele spotřebitelského úvěru, má takový zprostředkovatel vlastní systém pro vyřizování stížností.
4. V případě nekompletních podkladů k vyřízení Vaší stížnosti Vás můžeme požádat o doplnění podkladů, máte-li je k dispozici. Pokud je k vyřízení stížnosti nutná spolupráce třetí strany (například zprostředkovatele úvěru, jiné banky, poskytovatele platebních služeb apod.), berte, prosím, na vědomí, že podáním stížnosti souhlasíte s poskytnutím svých osobních údajů a údajů chráněných bankovním tajemstvím v rozsahu nutném pro zajištění podkladů pro vyřízení stížnosti této třetí straně.
5. Stížnosti řešíme vždy co nejdříve, nejpozději do 30 dnů od doručení. V případě nekompletních podkladů začíná běžet lhůta pro vyřízení stížnosti až po doručení všech dokladů a informací nutných k vyřízení. Jsme oprávněni prodloužit výše uvedenou lhůtu, pokud jsou okolnosti stížnosti složité, vyžadují součinnost třetích stran nebo další analýzu z jakéhokoli jiného důvodu. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti Vás budeme informovat.
6. Na Vaši stížnost odpovíme telefonicky, 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.
7. Máme právo nezahájit nebo nepokračovat v již zahájeném šetření stížnosti v případě, že:
  - ve věci již bylo zahájeno soudní nebo správní řízení (včetně řízení o mimosoudním řešení sporů),
  - jedná se o opakovanou stížnost ve stejné věci, kterou jsme již dříve posoudili, a v takovém případě Vás můžeme odkázat na naše předchozí vyjádření,
  - nebyly z Vaší strany doplněny podklady k vyřízení stížnosti, ačkoliv jsme Vás o doplnění podkladů požádali.Důvody odmítnutí vyřízení stížnosti Vám oznámíme.
8. Naším cílem je vyřešit případné spory dohodou. Pokud byste nesouhlasili se způsobem vyřízení stížnosti, můžete se na nás opětovně obrátit s uvedením důvodů, proč se způsobem vyřízení stížnosti nesouhlasíte. Pro vyřízení Vašeho nesouhlasu se způsobem vyřízení stížnosti platí odst. 1 až 7 obdobně.

9. Pokud by jednání spor nevyřešila, máte možnost se obrátit také na následující instituce:
- 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) – pouze pro spotřebitele ve věcech týkajících se finančních služeb,
  - Česká národní banka, Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz), tel. +420 224 411 111, ID datové schránky: 8tgaiej,
  - 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) – věci týkající se ochrany osobních údajů,
  - 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) – náš dohledový orgán v Estonské republice,
  - Platforma pro řešení spotřebitelských sporů, k dispozici pro podání online stížnosti na: [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr) - stížnosti vyplývající ze smlouvy uzavřené prostřednictvím prostředků komunikace na dálku,
  - příslušný soud.
10. Pokud máte jakékoli dotazy týkající se tohoto Reklamačního řádu, konkrétní stížnosti, řízení o stížnosti nebo vyřešené stížnosti, kontaktujte nás.
11. Tento Reklamační řád v celém rozsahu nahrazuje Postup vyřizování stížností účinný od 24.8.2022.