

# Reklamační řád

ING Bank N.V., pobočka Praha – ING Wholesale Banking ČR

## Complaint Handling Rules

ING Bank N.V., Prague Branch – ING Wholesale Banking CR

### 1. Obecné informace / General information

1.1. Tento Reklamační řád upravuje hlavní zásady vyřizování reklamací podaných klienty ING Bank N.V., pobočka Praha – ING Wholesale Banking ČR (dále jen "ING").

*These Complaint Handling Rules govern basic principles of handling of complaints lodged by clients of ING Bank N.V., Prague Branch – ING Wholesale Banking CR (hereinafter "ING").*

1.2. Za reklamaci se považuje každé formální podání klienta vůči ING vyjadřující nesouhlas s postupem ING při poskytování služby nebo informující ING o problému, který klient podstoupil či podstupuje ve vztahu k ING a službám poskytovaným ING.

*A complaint is understood to be each client's formal action towards ING expressing criticism of or disagreement with proceeding of service providing by ING or informing ING about a problem which the client experienced or has experienced in relation to ING and services provided by ING.*

### 2. Náležitosti reklamace / Terms of complaint

2.1. Reklamace musí obsahovat úplné údaje identifikující klienta, službu ING, které se reklamace týká, a dále popis případu s uvedením potřebných detailů.

*Complete information on the Client's identity, ING service which is related to the complaint and, further, description of the case including necessary details are required to be mentioned in the complaint.*

### 3. Podání reklamace / Complaint lodging

3.1. Klient může podat reklamaci písemně, telefonicky či osobně v prostorách ING; v takovém případě příslušný zaměstnanec ING sepíše o reklamaci zápis.

*The client can lodge a complaint in writing, by telephone or personally at ING premise; in such a cases, the relevant ING employee draws up a report on the complaint with the client.*

## **Zákaznické oddělení/ Client Services Delivery**

Pracovní doba / Working hours: 09:00 - 17:00 hod / 9am – 5pm CET  
Pracovní dny / Working days: pondělí až pátek / Monday till Friday  
Kontaktní údaje / Contact details:  
ING Bank N.V., pobočka Praha  
Českomoravská 2420/15  
190 00 Praha 9 – Česká republika

SWIFT BIC: INGBCZPPXXX  
Telefonní číslo / Phone contact: +420 257 474 447  
Fax: +420 257 474 582  
Email: cs.cz@ing.com

### **4. Lhůty k vyřízení / Terms of complaint handling**

4.1. ING vyřídí reklamaci v nejkratší možné lhůtě, nejpozději ve lhůtě stanovené zákonem. Tato lhůta běží ode dne doručení reklamace ING, resp. ode dne, kdy byly ING doručeny všechny podklady a informace potřebné k vyřízení reklamace. ING následně informuje Klienta o vyřízení reklamace písemně nebo jiným vhodným způsobem.

*ING shall handle a complaint as soon as possible, at the latest within the period set by the Czech law. This time period starts running as of the complaint delivery date to ING, or as of the date when all documents and information necessary to the complaint handling are delivered to ING. Subsequently ING shall inform the Client about the complaint handling in writing or in another suitable way.*

4.2. Pokud není možné reklamaci vyřídit ve lhůtě podle bodu 4.1 tohoto Reklamačního řádu, ING informuje Klienta v této lhůtě o předpokládaném termínu vyřízení reklamace a o důvodech prodloužení lhůty pro vyřízení jeho reklamace.

*If the complaint cannot be handled by the period according to the point 4.1 of these Complaint Handling Rules, ING shall inform the Client within this period about a presumptive term of this complaint handling and about reasons of prolongation of the period for this complaint handling.*

### **5. Závěrečná ustanovení / Final provisions**

5.1. Tento Reklamační řád je účinný dnem 1. prosince 2017.

*These Complaint Handling Rules become effective as of 1 December 2017.*

5.2. Tento Reklamační řád je zveřejněn na internetových stránkách ING a na požádání je k dispozici v prostorách ING.

*These Complaint Handling Rules are published on ING internet sites and are available at ING premises on request.*