

# Stratégia riešenia sťažností ING FM Global

## 1. Nie ste spokojný s poskytnutou službou alebo produktom?

Ceníme si vzťah, ktorý s vami máme. Je pre nás dôležité, aby sme vám pomohli vyriešiť akékoľvek problémy, ktoré môžete mať. Chceme preto zabezpečiť, aby bola naša podpora, ktorú vám poskytneme, poskytovaná čestným, jasným a nezáväzajúcim spôsobom. Dajte nám teda prosím vedieť, ak by ste neboli spokojný s ktoroukoľvek zo služieb alebo produktov, ktoré poskytujeme. Ak sa budete chcieť sťažovať na ktorúkoľvek z našich služieb alebo produktov, ktoré vám boli poskytnuté, urobte tak prosím bezodkladne, aby sme vám mohli pomôcť a vašu sťažnosť vybaviť čo najskôr.

## 2. Akým spôsobom sa podáva sťažnosť?

Ak chcete podať sťažnosť, môžete kontaktovať náš tím pre riešenie sťažností zákazníkov. Kontaktovať ho môžete prostredníctvom internetového formuláru, elektronickou poštou alebo písomne. Pri podávaní vašej žiadosti prosím uveďte nasledovné informácie (ak sú relevantné):

- Vaše meno alebo meno spoločnosti a kontaktnej osoby.
- Vaše kontaktné údaje - poštová adresa, emailová adresa a telefónne číslo (čísla).
- Údaje týkajúce sa vašej žiadosti - dátum, produkt, problém, referenčné údaje transakcie.
- Riešenie - ako si predstavujete riešenie vašej sťažnosti.
- Meno vášho obchodného zástupcu ING alebo kontaktnej osoby.

Tieto informácie pomôžu nášmu tímu pre riešenie sťažností zákazníkov vašu sťažnosť preskúmať a vyriešiť ju včas.

Vašu sťažnosť prosím predložte v primeranej lehote po zistení nedostatku týkajúceho sa služieb alebo produktov, ktorých sa sťažnosť týka. Sťažnosť, ktorá bola podaná po uplynutí trinástich mesiacov po tom, ako ste zistili alebo ste opodstatnene mohli zistiť nedostatok týkajúci sa našich služieb alebo produktov, nemusíme akceptovať.

## 3. Kedy môžete očakávať odpoveď na vašu sťažnosť?

O prijatí vašej sťažnosti prostredníctvom internetového formulára, elektronickej pošty alebo písomne vám zašleme potvrdenie. Do štyroch týždňov po tom, ako sme vám poslali uvedené potvrdenie, vám pošleme buď konečnú odpoveď alebo potvrdenie, že sa vašej sťažnosti venujeme.

Ak vám pošleme potvrdenie, že sa vašej sťažnosti venujeme, znamená to, že potrebujeme viac času na jej prešetrenie. V takých prípadoch vám vysvetlíme, prečo nie sme schopní

odpovedať na vašu žiadosť včas, a uvedieme, kedy vám pošleme konečnú odpoveď s vyriešením vašej sťažnosti. Vo všeobecnosti sa budeme snažiť, aby sme vám konečnú odpoveď predložili do ôsmich týždňov po prijatí vašej sťažnosti.

Pokiaľ vašu sťažnosť nebude možné vyriešiť do ôsmich týždňov, oznámime vám to a vysvetlíme vám, prečo nie sme schopní odpovedať na vašu sťažnosť v určenej časovej lehote, a tiež uvedieme, kedy vám budeme schopní predložiť konečnú odpoveď.

## 4. Čo ak nebudete spokojný s našou odpoveďou na vašu sťažnosť?

Ak ste podľa Smernice o trhoch s finančnými nástrojmi („MiFID II“) zaradený do kategórie retailový klient a nebudete spokojný s našou konečnou odpoveďou, vašu sťažnosť môžete postúpiť vašej miestnej Službe finančného ombudsmana. Bez ohľadu na vaše zaradenie do kategórií klientov podľa MiFID II sa tiež môžete obrátiť na súdy.

## 5. Kontaktné údaje

### Poštová adresa:

ING Bank N.V.  
FMCC - Complaints, TRC 00.052  
P.O. Box 1800  
1000 BV Amsterdam  
Holandsko

### Internetová stránka:

[www.ingwb.com/mifid](http://www.ingwb.com/mifid)

### E-mail:

[ing-financial-markets-complaints@ing.com](mailto:ing-financial-markets-complaints@ing.com)