



INFORMACE PRO KLIENTY ZONKY O ZPROSTŘEDKOVÁNÍ HYPOTÉKY

Poskytovatel služby Zonky je společnost Benxy s.r.o. se sídlem Evropská 2690/17, 160 00 Praha 6, IČO: 03570967, e-mail info@zonky.cz, tel. 800 449 999 (dále jako "Zonky" nebo "my").

1. Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zonky má od České národní banky povolení pro zprostředkování spotřebitelských úvěrů na bydlení jako samostatný zprostředkovatel, které si můžete ověřit na webových stránkách ČNB [v registru regulovaných subjektů](#).

2. Poskytování rady

Rádi vám vysvětlíme vše potřebné o hypotečním úvěru od Air Bank, a.s., ale analýzu vaší finanční situace, požadavků, cílů a potřeb nebo analýzu rizik (podle § 85 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru) neprovádíme.

3. Odměna za zprostředkování

Máme uzavřenou smlouvu o spolupráci s Air Bank a fungujeme pouze jako zprostředkovatel hypotečního úvěru. Za zprostředkování služby nám nic neplatíte, ani s námi neuzavíráte žádnou smlouvu. Odměnu za zprostředkování (ve výši jednoho tisíce a sto padesáti korun českých) nám platí Air Bank.

4. Vyřizování stížností a reklamací

Kdykoli budete přesvědčeni, že pro vás neděláme, co jsme slíbili, nebo na co máte ze zákona právo, ozvěte se. A raději co nejdříve to bude možné. Můžete nám napsat na info@zonky.cz, zavolat na telefonní číslo 800 449 999, nebo poslat dopis poštou na adresu našeho sídla.

Abychom věděli, komu odpovědět, přidejte prosím pár informací o sobě:

- jméno a příjmení,
- rodné číslo, nebo datum narození,
- adresu,

a popis toho, co se vám na našich službách nelíbí, nebo co potřebujete.

Ozvěme se vám zpátky, co nejdříve, nejpozději do 15 dnů od doručení. Jen v opravdu složitých případech se může stát, že to bude trvat déle. O tom vám dáme co nejrychleji vědět a vysvětlíme vám důvody.



Možná budeme potřebovat, abyste ke své stížnosti doplnil/a další informace. Lhůta, kterou máme na odpověď, se v takovém případě prodlouží o dobu, po kterou budeme čekat na vaši odpověď.

Na reklamaci nemusíme odpovédět, pokud:

- nebude obsahovat kontakt na vás,
- nedojde na správnou adresu (všechny způsoby, jak nám ji můžete poslat, jsou uvedeny výše),
- z ní ani po vyžádaném doplnění nebude zřejmé, čeho se týká,
- ve stejné věci už proběhlo nebo probíhá řízení před soudem nebo finančním arbitrem.

Podrobnosti o podávání stížností nebo reklamací zjistíte v reklamačním řádu, který je dostupný na www.zonky.cz.

5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů a orgán dohledu

Jestli se spolu nedomluvíme, můžete se obrátit na finančního arbitra se sídlem Legerova 69, 110 00 Praha 1, IČO: 72546522, www.finarbitr.cz. Jedná se o orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů plynoucích ze zprostředkování spotřebitelského úvěru na bydlení, které jinak spadají do pravomoci českých soudů.

Pokud budete mít pocit, že neplníme své povinnosti, nebo společně vzniklý problém nevyřešíme, můžete ho projednat také s Českou národní bankou, jako příslušným orgánem dohledu se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO: 48136450, www.cnb.cz. Ta má právo vaši stížnost vyhodnotit a poskytnout své stanovisko.

6. Ochrana osobních údajů

Budeme rádi, když se seznámíte s tím, jak probíhá zpracování osobních údajů v Zonky. Všechny informace najdete v dokumentu [Ochrana soukromí](#). Abyste se v tom lépe vyznali, vše vysvětlujeme formou otázek a odpovědí. Dozvíte se tu třeba o údajích, které zpracováváme, nebo o právech, která můžete v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů uplatnit. Pokud byste měli další dotazy, rádi vám je zodpovíme na našich kontaktech.