

Reklamační řád a informace pro spotřebitele ČSOB Penzijní společnosti, a.s., člena skupiny ČSOB



Reklamační řád ČSOB Penzijní společnosti, a.s., člena skupiny ČSOB (dále jen „Společnost“), upravuje způsob komunikace klienta, potenciálního klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a Společnosti v případech, kdy Klient podává Společnosti reklamaci či stížnost. Účelem Reklamačního řádu je stanovit obsahové náležitosti reklamace a stížnosti, postupy související s podáváním reklamací a stížností Klientem a podmínky řešení reklamací a stížností Společností.

I. Náležitosti reklamace či stížnosti

Klient může podat reklamaci či stížnost v případě, že se domnívá, že Společnost nedodržela smluvní ujednání, případně jednala v rozporu s právními předpisy, nebo v případě, že má výhrady vůči formě a obsahu poskytnutých informací nebo vůči jednání a vystupování zaměstnanců Společnosti apod.

Podaná reklamace či stížnost musí obsahovat:

- identifikaci osoby (např. u fyzické osoby jméno a příjmení, datum narození nebo rodné číslo),
- kontaktní adresu, popř. telefonické nebo e-mailové spojení pro upřesňující dotazy k reklamaci nebo stížnosti,
- přesný popis obsahu reklamovaného případu či stížnosti s doložením veškeré dostupné dokumentace a dalších podstatných údajů,
- datum podání reklamace nebo stížnosti,
- případné další náležitosti upravené v obchodních podmínkách.

Společnost je oprávněna vyzvat Klienta k dodání další dokumentace vztahující se k reklamaci nebo stížnosti. Klient je povinen poskytnout nezbytnou součinnost v rámci řádného průběhu a vyřízení. Neúplnou reklamaci může Klient doplnit do 10 kalendářních dní od doručení výzvy k doplnění. Pokud Klient reklamaci na výzvu Společnosti nedoplní, Společnost reklamaci vyřídí podle neúplných údajů, bude-li to možné, a v opačném případě reklamaci odloží.

II. Způsob podání reklamací či stížností a způsob informování o jejich vyřízení

Klient může reklamaci či stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- písemně do sídla Společnosti na adresu ČSOB Penzijní společnost, a. s., člen skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- e-mailem na adresu csobps@csob.cz,
- osobně na pobočkách označených logem ČSOB,
- telefonicky každý pracovní den od 8:00 do 24:00 na telefonním čísle 495 800 600.

Při ústním podání reklamace či stížnosti je pracovníky na pobočkách ČSOB vyhotoven záznam o reklamaci nebo stížnosti. Klient je oprávněn se s obsahem záznamu seznámit. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti je Společnost oprávněna hovory nahrávat.

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

O přijetí reklamace nebo stížnosti je Klient informován písemně, příp. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 dnů od doručení do Společnosti. Lhůta pro opravu nebo doplnění se do této lhůty nezapočítává. Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost Klienta doporučeným dopisem informuje, že prošetřování dále probíhá včetně předpokládaného termínu vyřízení.

O vyřízení reklamace nebo stížnosti je Klient informován písemně, příp. e-mailem, pokud nebude s Klientem individuálně dohodnuta jiná forma. Vyřízení všech reklamací a stížností je ze strany Společnosti bezplatné.

III. Lhůty pro podání reklamace a neuznání reklamace společnosti

Reklamaci je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro reklamaci, nejpozději však ve lhůtě stanovené příslušnými smluvními ujednáními či právními předpisy.

V případě neuznání reklamace je Klient písemně nebo emailem, eventuálně jinou dohodnutou formou, informován o důvodech neuznání reklamace.

IV. Informace pro spotřebitele

Státní dohled nad penzijním připojištěním, doplňkovým penzijním spořením a důchodovým spořením je vykonáván Českou národní bankou (dále "ČNB"). Formulář pro podání dotazu, podnětu nebo upozornění najdete na www.cnb.cz.

Orgánem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů pro oblast penzijního připojištění, doplňkového penzijního spoření a důchodového spoření je Česká obchodní inspekce, jejíž ústřední inspektorát sídlí na:

Štěpánská 567/15,
120 00 Praha 2

Další informace jsou dostupné na www.coi.cz, případně na telefonu 296 366 236.

Klienta má právo obrátit se na soud.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15. 9. 2016.