

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

Reklamační řád ČSOB Penzijní společnosti, a. s., člena skupiny ČSOB (dále jen „Společnost“), upravuje způsob komunikace účastníka, potenciálního účastníka (zájemce) nebo jiné osoby (společně též „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 penzijních plánech nebo v Podmínkách pro doplňkové penzijní spoření.

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 vyřídí podle jí dodaných informací nebo dokumentů.

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,
- Prostřednictvím Penzijního portálu na webové stránce: www.penzijniportal.cz
- osobně na pobočkách označených logem ČSOB, nebo prostřednictvím kteréhokoli samostatného zprostředkovatele, který pracuje pro Společnost.
- telefonicky každý pracovní den na telefonním čísle 495 800 600 (bližší informace rovněž na: <https://www.csob-penze.cz/kontakty/>)
- datovou schránkou: d9mdmu7 (zprávu označte „Reklamace“)

Bude – li za Klienta jednat jiná osoba v plné moci, musí být podpis Klienta na plné moci vždy úředně ověřen. Klientovi je vyhotoveno potvrzení o přijetí reklamace či stížnosti, kde je uvedeno, kdy Klient uplatnil právo reklamovat, a jaký způsob vyřízení reklamace či stížnosti Klient požaduje a předpokládané datum vyřízení reklamace či stížnosti.

Při ústním podání reklamace či stížnosti je pověřenými pracovníky vyhotoven záznam o reklamaci nebo stížnosti. Klient je oprávněn se s obsahem záznamu seznámit a potvrzení o přijetí reklamace nebo stížnosti je klientovi

předáno. Při telefonickém podání reklamace či stížnosti nebo při přijetí reklamace či stížnosti emailovou zprávou, je Klientovi potvrzení předáno elektronicky nebo poštou. Společnost je oprávněna hovory nahrávat.

Anonymní reklamace či stížnosti Společnost nevyřizuje, pouze eviduje.

Lhůta pro vyřízení reklamace nebo stížnosti je 30 dnů od doručení do Společnosti. Lhůta pro opravu nebo doplnění se do této lhůty nezapočítává (je pozastavena). Není-li možné reklamaci či stížnost v této lhůtě vyřídit, Společnost Klienta informuje, že prošetřování dále probíhá včetně předpokládaného termínu vyřízení.

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

Při opakované reklamaci či stížnosti je nutno věc znovu prošetřit a Společnost je i v tomto případě vázána výše uvedenou lhůtou třiceti kalendářních dnů. Pokud se předmět reklamace či stížnosti, důvody či podklady dodané Klientem opakují a Klient na ně již dostal řádnou odpověď, může se Společnost omezit pouze na to, že Klienta odkáže na své předchozí vyjádření v dané věci.

V případě, že Klient nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace či stížnosti, je možné obrátit se na Ombudsmana skupiny ČSOB, a to buď:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5,
- e-mailem na adresu ombudsman@csob.cz
- datovou schránkou: 8qvdK3s (zprávu označte Odvolání k vyřízení reklamace)

Takové rozhodnutí je konečné.

III. Lhůty pro podání reklamace a neuznání reklamace společností

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, přičemž právo na náhradu škody se promlčuje ve lhůtách stanovených občanským zákoníkem

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

IV. Informace pro účastníky

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

Klient se může obrátit v případě sporů v působnosti zákona č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, v platném znění, na finančního arbitra na adrese Kancelář finančního arbitra, Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, případně prostřednictvím www.finarbitr.cz.

Právo obrátit se na soud tím není dotčeno.

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 15. 5. 2023 a nahrazuje tak reklamační řád účinný od 15. 12. 2020.