

Reklamační řád Česká spořitelna – penzijní společnosti, a.s.

Reklamačním řádem Česká spořitelna – penzijní společnosti, a.s. (dále jen „ČSPS“) je upraven způsob komunikace klienta a ČSPS v případech, kdy se klient domnívá, že nebyly dodrženy smluvní podmínky jednotlivých produktů či nebyly splněny povinnosti ČSPS vyplývající z příslušných zákonů.

Způsoby podávání reklamací, potvrzení o převzetí

- ČSPS přijímá reklamace v písemné, elektronické a telefonické formě, v odůvodněných případech také jako osobní podání.
- Telefonicky přijatou reklamaci potvrzujeme okamžikem přijetí hovoru.
- Písemně podanou reklamaci potvrzujeme nejpozději do 10 dnů od jejího přijetí

Náležitosti reklamace

- V reklamaci vždy uvádějte příjmení a jméno, číslo smlouvy, v případech, kdy se jedná o smlouvu třetí osoby, uvádějte také příjmení a jméno účastníka. Pro možnost operativního řešení reklamace uveďte telefonní kontakt.
- Pro správné a komplexní prověření Vaší reklamace uveďte popis případu, data, čísla a vyjádření požadavku na řešení.
- Dokumentaci doložte ve formě příloh k reklamaci. V případě potřeby ověření dokumentů je možné obrátit se na kteroukoliv pobočku České spořitelny, a.s., v některých případech je však nutné úřední ověření (viz. Všeobecné obchodní podmínky, resp. Penzijní plány).

Výjimky z přijetí reklamace

- Reklamaci nemůžeme přijmout pokud:
 - není dodržen způsob či forma reklamace nebo nejsou splněny její náležitosti
 - jedná-li se o duplicitní podání, resp. již probíhá vyřizování totožné záležitosti
 - ve věci rozhodl soud, resp. soudní řízení ve věci samotné již bylo zahájeno
 - uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentu

Lhůty k vyřízení reklamace

- Reklamace vyřizujeme nejdéle do 30 kalendářních dnů od doručení do ČSPS.
- Pokud nemůžeme reklamaci v této lhůtě vyřídit, informujeme Vás o důvodu a předpokládaném termínu vyřízení reklamace, a to telefonicky či písemně.

Možnost odvolání

- Pokud nejste s vyřízením reklamace spokojeni, obraťte se na nás znovu, případně kontaktujte nadřízeného, nebo ombudsmana Finanční skupiny České spořitelny, a.s.

Závěrečná ustanovení

- Tento Reklamační řád vstupuje v platnost dnem 01.02.2016
- ČSPS zveřejní Reklamační řád na svých webových stránkách.