

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 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.

Obrátit se můžete také na Finančního arbitra v případech, kdy Vaší stížnosti nebylo zcela vyhověno.

Finanční arbitr je zákonem zřízený státní orgán mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na finančním trhu. Bližší informace najdete na www.finarbitr.cz.

Závěrečná ustanovení

Tento Reklamační řád vstupuje v platnost dnem 10. června 2022.

ČSPS zveřejní Reklamační řád na svých webových stránkách.