

Reklamační řád

ČSOB Pojišťovací servis, s.r.o., člen holdingu ČSOB,
se sídlem Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice,
IČO: 27479714

Tento reklamační řád upravuje **způsob řešení stížností** mezi klienty a ČSOB Pojišťovacím servisem v případě, že klient nebyl spokojen se službami poskytnutými Poj. servisem (nebo spolupracujícího partnera Poj. servisu). Nebo také v případě, kdy došlo k porušení smluvních či zákonných práv klienta.

Reklamační řád upravuje **postup pro podávání klientských stížností** – navrhuje způsob podání i obsahové náležitosti stížnosti.

I. Jakým způsobem můžete podat stížnost

Stížnost můžete podat jedním z následujících způsobů:

- a) Emailem do e-mailové schránky: pojservis@csobpoj.cz,
- b) Poštou na adresu sídla Pojišťovacího servisu (adresa viz výše).
- c) Telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 466 100 777
- d) Prostřednictvím webového formuláře www.csobpoj.cz/podnety-stiznosti

II. Náležitosti stížnosti

Do své stížnosti uvádějte prosím tyto údaje:

- Údaje o vás:
 - U fyzické osoby: vaše jméno, příjmení, IČO nebo jiný identifikátor (např. ŘČ);
 - U právnické osoby – obchodní název, IČO;
 - Vaše kontaktní údaje – e-mail, tel. číslo, popř. adresa.
- číslo smlouvy, případně jinou identifikaci právního vztahu, ke kterému se stížnost vztahuje;
- popište o co se jedná, v čem je spatřováno porušení ze strany Poj. servisu;
- doložte případné dokumenty (pokud existují) dokládající vaši stížnost;
- žádoucí (vámi očekávaný) výsledek řešení vaší stížnosti.

V případě, že od vás neobdržíme všechny potřebné údaje, budeme vás kontaktovat s doplňujícími dotazy.

III. Vyřízení stížnosti a lhůta pro vyřízení

- Stížnost prosím podejte bez zbytečného odkladu.
- Stížnost bude ze strany Poj. servisu prověřena a posouzena neprodleně. V případě, že nebude možné stížnost vyřešit do 5 dnů, budeme vás informovat o přijetí žádosti (v tomto termínu).
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od doručení stížnosti Poj. servisu (lhůta může být prodloužena případným doplňováním informací z vaší strany). Pokud charakter stížnosti neumožní vyřešení do 30 dní, budeme vás kontaktovat s udáním předpokládaného termínu vyřešení.

Pojišťovací servis spolupracuje při vyřizování stížností se společnostmi, které s předmětem stížnosti souvisejí (např. s ČSOB Stav. spořitelnou, Hypoteční bankou aj.).

O vyřešené stížnosti vás budeme informovat e-mailem, případně jiným vhodným způsobem dle dohody nebo dle vámi zvoleného způsobu komunikace.

Náklady spojené s vyřizováním stížností nese Pojišťovací servis.

IV. Možnosti odvolání vzhledem ke způsobu/výsledku vyřízení vaší stížnosti

- Odpovědět na naši komunikaci ohledně vyřízení stížnosti. V odpovědi uveďte prosím důvody svého nesouhlasu s vyřízením stížnosti.

Tuto možnost preferujeme, vaši záležitosti se budeme opětovně zabývat.

Dále můžete kontaktovat tyto instituce:

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Ombudsmana Československé obchodní banky (ombudsman@csob.cz, www.csob.cz/portal/kontakty/ombudsman)• ČNB (www.cnb.cz) - orgán dohledu nad činností Poj. servisu a ochrany spotřebitele | <ul style="list-style-type: none">• Finančního arbitra (www.finarbitr.cz) - mimosoudní řešení spotřebitelského sporu• Českou obchodní inspekci (www.coi.cz)• Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (www.ombudsmancap.cz) |
|---|---|

Tento reklamační řád nabývá účinnosti dne 1. 6. 2022.