

## Reklamační řád ČSOB Pojišťovny, a. s., člena holdingu ČSOB

Reklamační řád ČSOB Pojišťovny, a. s., člena holdingu ČSOB (dále jen „ČSOB Pojišťovna“), upravuje způsob vyřizování stížností zákazníků, pojištěných nebo jiných oprávněných osob (dále jen „Klient“). Reklamační řád také informuje Klienty o možnosti obrátit se na Českou národní banku a o možnostech využití mimosoudního řešení sporu.

### A) STÍŽNOSTI ADRESOVANÉ ČSOB POJIŠŤOVNĚ

Stížnost Klient podává v případě, že se domnívá, že ČSOB Pojišťovna nedodržela smluvní ujednání, případně že jednala v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Dále stížnost Klienta může směřovat vůči formě a/či obsahu poskytnutých informací, jednání a vystupování pojišťovacích zprostředkovatelů, závěrům šetření škodných událostí, správě pojištění, apod.

#### I. NÁLEŽITOSTI STÍŽNOSTI

Stížnost musí obsahovat:

Identifikaci Klienta

- jméno, příjmení, datum narození nebo rodné číslo u fyzické osoby, nebo obchodní firmu a IČO u právnické osoby;
- kontaktní adresu / e-mailovou adresu / telefonní číslo;
- číslo pojistné smlouvy / pojistné události.

Předmět stížnosti

- popis s doložením dokumentace a dalších podstatných údajů.

ČSOB Pojišťovna je oprávněna vyzvat Klienta k doplnění stížnosti. Pokud Klient stížnost ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí ji ČSOB Pojišťovna na základě dodaných údajů.

#### II. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ, VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A INFORMOVÁNÍ O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Klient ČSOB Pojišťovny může stížnost podat jedním z následujících způsobů:

- písemně na adresu sídla ČSOB Pojišťovny, Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice;
- písemně či osobně na kterémkoli obchodním místě ČSOB Pojišťovny;
- telefonicky na lince 466 100 777;
- e-mailem na adresu [info@csobpoj.cz](mailto:info@csobpoj.cz);
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na <https://www.csobpoj.cz/podnety-stiznosti>;
- prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele.

ČSOB Pojišťovna vyhotoví Klientovi potvrzení o přijetí stížnosti, kde uvede, kdy Klient podal stížnost, co je obsahem stížnosti a předpokládané datum vyřízení stížnosti. Potvrzení je Klientovi zasláno písemně, a to elektronicky na e-mail, dopisem, či jiným s Klientem dohodnutým způsobem. Při telefonickém podání je ČSOB Pojišťovna oprávněna hovory nahrávat.

Klientova stížnost je vyřízena tak, že je po interním šetření vyhodnocena jako oprávněná či neoprávněná.

O vyřízení stížnosti ČSOB Pojišťovna Klienta informuje písemně, a to elektronicky na e-mail, dopisem, či jiným s Klientem dohodnutým způsobem.

#### III. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ A VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost je nutné podat bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvod pro její podání. Stanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis lhůtu pro podání stížnosti, je třeba stížnost podat nejpozději před uplynutím takové lhůty.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od doručení stížnosti do ČSOB Pojišťovny, lhůta pro případnou opravu nebo doplnění Klientem se do běhu lhůty k vyřízení nezapočítává. Není-li možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, ČSOB Pojišťovna Klienta informuje o předpokládaném termínu vyřízení.

#### **IV. MOŽNOST ODVOLÁNÍ**

Pokud Klient není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost podat odvolání u Ombudsmana skupiny ČSOB, a to:

- písemně na adresu Ombudsman skupiny ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5;
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na <https://www.csob.cz/kontakty/ombudsman/ombudsman-klientu-kontaktzni-formular>
- elektronicky e-mailem na adresu [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz).

#### **B) MOŽNOST OBRÁTIT SE NA ČESKOU NÁRODNÍ BANKU**

Dále se může Klient obrátit na Českou národní banku se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, která je orgánem vykonávajícím dohled v pojišťovnictví a přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů ve vztahu k činnosti finančních institucí, na které dohlíží (<https://www.cnb.cz/cs/>).

#### **C) INFORMACE O MIMOSODNÍM ŘEŠENÍ SPORŮ**

Pokud Klient, který je spotřebitelem, není spokojen s vyřízením stížnosti, má v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, právo na tzv. mimosoudní řešení spotřebitelského sporu:

- v případě životního pojištění se může obrátit na finančního arbitra (<http://www.finarbitr.cz/cs/>),
- v případě jiných druhů pojištění se může obrátit na:
  - Českou obchodní inspekci (<http://www.coi.cz/>),
  - Kancelář ombudsmana České asociace pojišťoven (<http://www.ombudsmancap.cz/>).

V případě pojistných smluv uzavřených on-line má Klient právo na tzv. alternativní řešení sporu prostřednictvím platformy pro řešení sporů on-line provozované Evropskou komisí a dostupné na

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>.

Úplný seznam subjektů pověřených mimosoudním řešením spotřebitelských sporů je dostupný na webové stránce Ministerstva průmyslu a obchodu na: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/>.

Právo Klienta obrátit se na soud není výše uvedenými postupy dotčeno.

#### **D) ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Reklamační řád ČSOB Pojišťovny je zveřejněn na webových stránkách ČSOB Pojišťovny a je dostupný na [www.csobpoj.cz/dokumenty-ke-stazeni](http://www.csobpoj.cz/dokumenty-ke-stazeni).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2024.