

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

Reklamační řád ČSOB Pojišťovny, a. s., člen holdingu ČSOB (dále jen „ČSOB Pojišťovna“) upravuje způsob komunikace klienta nebo jiné osoby (dále jen „Klient“) a ČSOB Pojišťovny v případech, kdy Klient podává ČSOB Pojišťovně stížnost.

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 směřuje vůči formě a obsahu poskytnutých informací, jednání a vystupování pojišťovacích zprostředkovatelů, závěrům likvidace 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. Pokud Klient stížnost ve stanovené lhůtě nedoplní, vyřídí je ČSOB Pojišťovna podle dodaných údajů.

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

Klient ČSOB Pojišťovny může stížnost uplatnit jedním z následujících způsobů:

- osobně, v kterémkoliv obchodním místě ČSOB Pojišťovny označeném logem ČSOB Pojišťovny;
- prostřednictvím pojišťovacího zprostředkovatele;
- e-mailem na adresu [info@csobpoj.cz](mailto:info@csobpoj.cz);
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na [www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz);
- telefonicky prostřednictvím Klientského centra na čísle 466 100 777;
- písemně na adresu ČSOB Pojišťovna, Masarykovou náměstí 1458, 530 02 Pardubice – Zelené Předměstí.

ČSOB Pojišťovna vyhotoví Klientovi potvrzení o přijetí stížnosti, kde uvede, kdy Klient uplatnil stížnost, co je obsahem stížnosti a předpokládané datum vyřízení stížnosti. Potvrzení je Klientovi zasláno elektronicky nebo poštou. Při telefonickém podání je ČSOB Pojišťovna oprávněna hovory nahrávat.

### III. MOŽNOST ODVOLÁNÍ

Pokud Klient není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost uplatnit odvolání u Ombudsmana Československé obchodní banky, a. s. (dále jen „ČSOB“), a to:

- písemně na adresu Československá obchodní banka, a. s., Ombudsman ČSOB, Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, nebo
- prostřednictvím webového formuláře dostupného na [www.csob.cz](http://www.csob.cz) a e-mailem na adresu [ombudsman@csob.cz](mailto:ombudsman@csob.cz).

Dále se může Klient v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na Českou národní banku, která je orgánem vykonávajícím dohled v pojišťovnictví a přijímá podněty, stížnosti a upozornění od spotřebitelů ve vztahu k činnosti finančních institucí, na které dohlíží.

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 internetové adrese:

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

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

#### **IV. LHŮTY PRO UPLATNĚNÍ STÍŽNOSTÍ A ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ O JEJICH VYŘÍZENÍ**

- Stížnost je nutné uplatnit bez zbytečného odkladu poté, co Klient zjistil důvody pro stížnost. Stanoví-li příslušný obecně závazný právní předpis lhůtu pro uplatnění stížnosti, je třeba tak učinit 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 nezapočítává. Není-li možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, ČSOB Pojišťovna Klienta informuje o předpokládaném termínu vyřízení.

O vyřízení stížnosti ČSOB Pojišťovna Klienta informuje písemně, e-mailem, případně jiným způsobem dle dohody s Klientem. Náklady spojené s vyřizováním stížností uplatněných Klienty nese ČSOB Pojišťovna.

#### **V. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

Reklamační řád ČSOB Pojišťovny, a. s., člen holdingu ČSOB je zveřejněn na webových stránkách ČSOB Pojišťovny ([www.csobpoj.cz](http://www.csobpoj.cz)).

Tento Reklamační řád nabývá účinnosti dnem 1. 7. 2018.