

## Reklamační řád KB Penzijní společnosti

Uvedenými pravidly se řídí vyřizování reklamací a stížností (dále jen „reklamace“) KB Penzijní společnosti, a.s. (dále jen „KB PS“). Reklamace je forma uplatnění práv z odpovědnosti KB PS za porušení jejich povinností ze závazkového vztahu (dále jen „vady plnění“) ve lhůtě stanovené dle tohoto reklamačního řádu, nejpozději však v promlčecí lhůtě. Stížnost je podání, v němž stěžovatel žádá o ochranu svých zájmů neupravených smluvním závazkovým vztahem s KB PS.

### I. Předmět reklamace

Předmětem řízení podle tohoto reklamačního řádu jsou reklamace zájemců, účastníků a určených osob transformovaného fondu a doplňkového penzijního spoření a jiných zákazníků KB PS.

### II. Způsob a místo podávání reklamace

- a. KB PS přijímá reklamace pouze v písemné formě a to:
  - dopisem, řádně podepsaným a s uvedením zpáteční adresy, zaslaným na adresu KB Penzijní společnost, a.s., náměstí Junkových 2772/1, 155 00 Praha 5
  - e-mailem zaslaným na adresu [kbps@kbps.cz](mailto:kbps@kbps.cz)
- b. Datem přijetí reklamace se rozumí den doručení do sídla KB PS nebo na e-mailovou adresu [kbps@kbps.cz](mailto:kbps@kbps.cz).

### III. Podmínky pro reklamaci

- a. Osoba reklamující vadu plnění ze strany KB PS uvede číslo smlouvy a její oprávněnost doloží příslušným dokumentem (zejména smlouvou, výpisem z účtu, kopií příkazu k úhradě, apod.), prokazujícím oprávněnost reklamace. V případě, že v reklamaci nebude zřejmá vada plnění bez příslušných dokumentů, vyzve KB PS reklamující osobu k jejich předložení v přiměřené lhůtě, o kterou se prodlužuje lhůta pro vyřízení reklamace.
- b. Nebudou-li předloženy doklady prokazující oprávněnost reklamace, a to ani ve lhůtě dodatečně stanovené KB PS a reklamovaná vada plnění nebude ani jinak prokázána, má KB PS právo reklamaci odmítnout.

### IV. Způsob vyřizování reklamace

- a. Pověřený útvar KB PS vyřizující reklamaci je povinen ji prošetřit a v případě potřeby si vyžádat stanovisko a spolupráci dalších útvarů či smluvních partnerů, případně jejich prostřednictvím i externích subjektů tak, aby rozhodnutí o oprávněnosti / neoprávněnosti reklamace bylo učiněno zpravidla do třiceti kalendářních dnů od převzetí úplné reklamace. Pověřený útvar KB PS informuje reklamující osobu písemně o výsledku reklamačního řízení. Písemná forma je splněna i v případě elektronické komunikace.
- b. Lhůta třiceti kalendářních dnů může být překročena v případě potřeby komunikace s jinými subjekty nebo v odůvodněných případech potřeby komplexnějšího šetření. O překročení této lhůty musí být účastník informován.

- c. Při opakované reklamaci je nutno postup znovu prošetřit a o výsledku šetření podat reklamující osobě zprávu ve lhůtě uvedené v odstavci a), a to i v případě, bylo-li zjištěno, že reklamáce není oprávněná. V případě, že se dotazy či argumentace reklamující osoby opakují a reklamující osoba na ně již dostala alespoň jednou řádnou odpověď, může být reklamující již pouze odkázána na předchozí vyjádření KB PS k dané reklamaci.
- d. Vyřízení všech reklamací je ze strany KB PS bezplatné.

## V. Lhůty promlčení a zánik práva reklamace

- a. Vady plnění je nutné uplatnit reklamací bez zbytečného odkladu poté, co reklamující osoba vady plnění zjistila, nejpozději však v promlčecí lhůtě.
- b. Právo na náhradu škody může reklamující osoba u KB PS uplatnit ve čtyřleté lhůtě, běžící ode dne, kdy se dozvěděla nebo mohla dozvědět o škodě a o tom, kdo za ni odpovídá. Tato lhůta končí nejpozději uplynutím deseti let ode dne, kdy došlo k porušení povinnosti ze strany KB PS.

## VI. Závěrečná ustanovení

Reklamační řád je veřejně přístupným dokumentem KB PS (viz např. webové stránky KB PS) a je na požádání dostupný i v sídle KB PS.

V Praze dne 21. 6. 2022  
KB Penzijní společnost, a.s.